RAPPORT ANNUEL DE GESTION **2005-2006**

Régie du logement

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2005-2006

Régie du logement

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2005-2006

Régie du logement

Régie du logement
Québec

2007-04159/

Le contenu du présent rapport a été rédigé
par le personnel de la Régie du logement.

Ce rapport est disponible sur le site Internet
de la Régie du logement à l'adresse suivante :
www.rdl.gouv.qc.ca

Note : Lorsque le générique masculin
est utilisé dans le présent rapport,
c'est sans aucune discrimination et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2006
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-47361-2 (version imprimée)
2-550-47362-0 (pdf)
ISSN : 1706-9114 (version imprimée)
1911-0677 (en ligne)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2005-2006.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre des Affaires municipales et des Régions,

Nathalie Normandeau
Québec, juillet 2006

Madame Nathalie Normandeau
Ministre des Affaires municipales et des Régions
Édifice Jean-Baptiste-De-La-Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

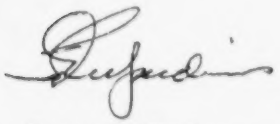
Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Régie du logement pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2006.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,



France Desjardins
Montréal, juillet 2006

DÉCLARATION DE FIABILITÉ

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents.

Ce rapport pour l'année 2005-2006:

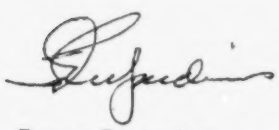
- décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente les données financières vérifiées par le Vérificateur général du Québec.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi des opérations ainsi qu'à mesurer et évaluer les résultats eu égard aux objectifs.

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par les membres du Comité de direction.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

La présidente



France Desjardins
Montréal, juillet 2006.

Table des matières

Le mot de la présidente XV

1. Présentation de la Régie du logement 1

LA MISSION ET LES VALEURS 1
LES ACTIVITÉS ET LES SERVICES 1
L'adjudication 1
– Le fonctionnement du tribunal 2
– Des décisions exécutoires 2
Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements 3
L'information 3
La conciliation 4
LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE 4
L'ORGANISME 4
La composition 4
La structure organisationnelle 5
– La présidence 5
– La vice-présidence aux activités du Tribunal 5
– La direction générale de l'administration et des directions territoriales 6
Les mécanismes de régie interne 6
– Le Comité de direction 6
– L'Assemblée des régisseurs 6
– Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation 7

2. Contexte et enjeux 9

LE CONTEXTE 9
– Le contexte externe 9
– Le contexte interne 9
LES ENJEUX 11
– Innovation en matière de règlement des litiges 11
– Accessibilité et adaptation des services 11

3. Plan stratégique 2005-2008 13

LES ORIENTATIONS ET LES AXES D'INTERVENTION POUR L'EXERCICE 2005-2006 13

4. Sommaire des statistiques 17

5. Résultats 23

Plan stratégique 2005-2008 et Plan d'action 2005-2006 23

Orientation 1 23

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA RÉGIE DANS LA PRESTATION DES SERVICES AUX CITOYENS EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

AXES D'INTERVENTION

1.1 Délais de traitement 23
1.2 Conciliation 24
1.3 Règlement à l'amiable à l'audience 25
1.4 Qualité et cohérence des décisions 26

Orientation 2 27

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS

AXES D'INTERVENTION

2.1 Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle 27
2.2 Partenariat 34

Orientation 3 35

CONTRIBUER AUX ORIENTATIONS DE L'ÉTAT ET POURSUIVRE LA MODERNISATION DE LA GESTION DE LA RÉGIE

AXES D'INTERVENTION

3.1 Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation 35
3.2 Modernisation de la gestion 36

Déclaration de services aux citoyens 39

ENGAGEMENT 1

Des services empreints de courtoisie 39

ENGAGEMENT 2

Des services accessibles partout au Québec 40

ENGAGEMENT 3
Des démarches simples 40

ENGAGEMENT 4
De l'information pertinente sur les droits, obligations et recours des citoyens 41

ENGAGEMENT 5
Des outils de négociation disponibles en temps utile 42

ENGAGEMENT 6
Des audiences fixées dans les meilleurs délais possibles 42

ENGAGEMENT 7
Des décisions rendues dans les plus brefs délais 43

6. Qualité des services aux citoyens 45

Le traitement des plaintes 45
Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2005-2006, selon le guichet d'entrée et le motif 46

7. Utilisation des ressources 47

Les ressources humaines 47
Les ressources financières 49
Les ressources informationnelles 50
Indicateurs de gestion de l'organisation en regard de l'utilisation des ressources 52

8. Exigences législatives et réglementaires 55

Protection des renseignements personnels 55
Accès à l'information 55
Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise 56
Politique concernant la santé des personnes au travail 57
Programme d'accès à l'égalité 57
Plan d'action à l'égard de l'accessibilité et de l'adaptabilité de la Régie du logement pour les personnes handicapées 60
Éthique et déontologie 61
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration 62

Allégement réglementaire et administratif 63
Suivi des recommandations du Vérificateur général 64

9. Informations financières 2005-2006 65

État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2006 65

Rapport du Vérificateur général 65
Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2006 66
Notes complémentaires 67

10. Décisions d'intérêt 2005-2006 71

Annexes 73

Annexe 1
Liste des lois et règlements d'application 73

Annexe 2
Organigrammes de la Régie du logement au 31 mars 2006 et au 1er avril 2006 75

Annexe 3
Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2005-2006 77

Annexe 4
Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège 78

Annexe 5
Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 80

Annexe 6
Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 82

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

À chaque année, la Régie du logement se fixe des objectifs et des cibles à atteindre afin d'améliorer sa performance et moderniser sa gestion pour mieux servir les citoyens. Au bilan de fin d'année, ponctuée par le 25e anniversaire de l'organisme, certaines réalisations s'avèrent meilleures que les prévisions mais la mesure de d'autres cibles prévues à son plan d'action 2005-2006 ne se révèle pas à la hauteur des attentes.

Ainsi, les ressources disponibles pour répondre aux délais accumulés au cours des dernières années, l'absence de modifications législatives qui auraient favorisé leur réduction et un système informatique de soutien à la réalisation de la mission qui nécessite une modernisation, ont contribué à mitiger certains résultats anticipés.

C'est par ailleurs l'addition des initiatives et de la créativité du personnel qui font foi de l'engagement de la Régie dans la voie de l'efficacité et de l'efficience.

À cet effet, je vous invite à consulter un nouveau service en ligne qui permet aux citoyens, partie à une cause, d'accéder via Internet, au plumitif du Tribunal pour connaître l'état d'évolution de leur dossier. Dans la foulée de l'utilisation des nouvelles technologies, l'implantation de l'extranet permet désormais aux membres du personnel d'accéder à distance à diverses fonctions telles leur messagerie électronique, la banque de décisions et la banque de jurisprudence.

En matière d'adjudication, la conciliation, offerte dans la région de Montréal, a donné des résultats probants permettant de faire des projections pour que ce mode de résolution des conflits soit étendu à d'autres régions.

D'autre part, le partenariat dans la réalisation de la mission d'information représente une voie privilégiée pour améliorer la prestation de services à cet égard. Dans cette perspective, des partenariats ont été reconduits et d'autres ont été initiés. Ainsi la Régie a-t-elle poursuivi l'entente avec Services Québec afin d'accroître sa capacité à fournir les renseignements téléphoniques durant la période de renouvellement des baux au cours de laquelle les préposés à l'information sont le plus sollicités par les citoyens. La Régie s'est aussi associée aux Éditions Protégez-vous afin de réaliser une nouvelle parution du « Guide du locataire » et a collaboré avec le Secrétariat aux aînés pour produire une nouvelle brochure destinée aux personnes plus âgées. Enfin, la Régie a coopéré à l'élaboration et la diffusion de l'information par le ministère de la Justice concernant la nouvelle disposition du *Code civil du Québec* (1974.1) introduisant un motif de résiliation de bail dans le cas de violence conjugale ou d'agression sexuelle.

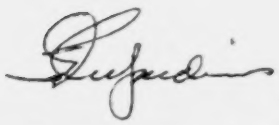
C'est dans la même perspective que la Régie a été appelée à collaborer, avec divers intervenants gouvernementaux, à la préparation d'un document de consultation en vue de l'élaboration d'une politique québécoise en matière d'habitation.

En regard des résultats opérationnels, la direction de coordination de la mise au rôle a consenti des efforts importants afin de diminuer les délais pour l'audition des causes, notamment les causes civiles les plus anciennes et souvent les plus complexes. Néanmoins la hausse des demandes introduites en matière de recouvrement résiliation au motif de non-paiement de loyer est venue gruger légèrement les résultats qui auraient pu être atteints. Le locataire n'opposant aucune contestation dans plus de 70 % de ces affaires, l'implantation de la procédure de décision sur dossier dans ces cas permettrait d'assigner davantage de régisseurs à l'audition des autres litiges civils. En attendant, la Régie prend tous les moyens pour traiter le maximum de dossiers, notamment sur l'Île de Montréal où le volume est de loin le plus élevé du Québec. À cet effet, de nouvelles salles d'audience ont été aménagées au centre-ville pour accommoder la clientèle de l'ouest de l'Île.

La Régie a dû revoir ses façons de faire quant à l'introduction d'une demande en justice par un mandataire suite à deux jugements de la Cour du Québec en appel de ses décisions. Dans les affaires *Harvey* c. *Guerreiro* et *Appartements Tour Stanley* c. *Emberly*, la Cour a en effet jugé qu'un mandataire ne pouvait déposer, c'est-à-dire signer une demande pour autrui, cet acte étant, en vertu de la Loi sur le Barreau, exclusivement réservé aux avocats. Or, des milliers de demandes en justice, toujours pendantes devant la Régie, avaient ainsi été introduites. Une décision rendue depuis par la Régie dans l'affaire *Simard* c. *Courcy* a permis au véritable demandeur de ratifier la demande signée par son mandataire qui n'en détenait pas le pouvoir et a jeté les bases d'un courant jurisprudentiel majoritairement suivi.

Le bilan des activités de la Régie pour l'année 2005-2006 démontre sa capacité à innover et à s'ajuster promptement pour maintenir le cap sur la réalisation de ses objectifs en termes de performance et de qualité des services aux citoyens. Ce travail, je tiens à le souligner, a été le fruit de la coopération de toutes les forces vives de l'organisation et de ses partenaires.

Forte des 25 ans d'expertise à son actif, la Régie du logement, j'en suis convaincue, saura, avec les membres de son équipe déjà engagés dans la promotion de la justice et dans l'exercice éthique de leurs fonctions, relever les nouveaux défis que commande le partenariat en matière d'organisation et de qualité des services, tant à l'interne qu'à l'externe.



France Desjardins

1. Présentation de la Régie du logement

LA MISSION ET LES VALEURS

Instituée en 1980, soit il y a plus de 25 ans, la Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant une compétence exclusive en matière de bail résidentiel. La Régie du logement a pour mission de décider des litiges relatifs à un bail d'habitation, d'informer les citoyens sur les droits et obligations découlant d'un bail de logement et de favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires. La Régie doit veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et appliquer le *Règlement sur les critères de fixation de loyer* aux cas qui lui sont soumis.

Pour remplir adéquatement cette mission, les membres de la Régie du logement partagent des valeurs organisationnelles qui inspirent leur conduite et confèrent de la cohésion aux actions individuelles. Être un membre de la Régie du logement, c'est croire à la justice, adopter un comportement éthique et adhérer aux valeurs suivantes : la qualité du service, le respect, la coopération et l'engagement.

La qualité du service sous-entend la préoccupation constante de répondre efficacement, dans le cadre de sa mission, aux attentes des citoyens. Primauté est accordée à la compétence, à la clarté, à la précision et à la diligence dans toutes les interventions auprès des citoyens.

Le respect englobe le respect de soi, de la clientèle et de toutes les personnes avec qui l'on transige dans l'organisation. C'est une question de courtoisie, de faculté d'écoute, d'honnêteté et d'intégrité.

La coopération se traduit par la valorisation d'une culture où l'on fait appel à la collaboration, à l'esprit d'équipe et à un réseau de communication interne sans faille. C'est favoriser l'établissement d'une confiance mutuelle et la mobilisation des énergies en vue d'atteindre des objectifs communs.

L'engagement, c'est démontrer par son attitude, son comportement et ses actions que l'on croit à la mission de la Régie du logement; c'est s'impliquer au quotidien dans la recherche de l'excellence.

LES ACTIVITÉS ET LES SERVICES

Les activités et les services de la Régie du logement tournent autour de deux grands axes, l'adjudication et l'information.

L'adjudication

La Régie du logement voit à l'application de la législation et de la réglementation dans le domaine du logement locatif. Pour ce faire, elle applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescriptions et de preuve, ainsi que certaines dispositions pertinentes de la Charte des droits et libertés de la personne.

La Régie du logement est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 70 000 $.

La Régie exerce une compétence exclusive en matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou enfin de logement à loyer modique, et ce, quels que soient les montants en jeu.

Cette compétence s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où aucun règlement n'existe à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

– Le fonctionnement du tribunal

La Régie du logement entend les demandes d'adjudication déposées à son greffe par les citoyens. Ces demandes doivent être présentées par écrit et exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours.

La Régie du logement met à la disposition des citoyens plusieurs types de formulaires selon les différents recours pouvant être entendus devant elle. Le demandeur, s'il le requiert, peut obtenir l'assistance du personnel de la Régie pour la rédaction de cette demande. Il doit ensuite la déposer au greffe du tribunal, en acquitter les frais prévus au règlement et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence. On trouvera sur le site de la Régie du logement un formulaire d'information concernant la mise au rôle réservé à l'usage exclusif des avocats. Il vise à favoriser une planification efficace de la mise au rôle. Ce document, disponible aussi aux bureaux de la Régie, peut être consulté ou imprimé à partir du site Internet ou encore complété à l'écran et transmis automatiquement à la Régie du logement.

Toutes les parties sont convoquées pour audience, où elles présentent leur preuve devant le tribunal. Le régisseur[1] applique alors, en plus des règles de preuve prévues au *Code civil du Québec* et au *Code de procédure civile*, une procédure simple mais rigoureuse prévue à la loi et au *Règlement sur la procédure devant la Régie du logement*.

Lors des audiences, les régisseurs ont, conformément à la loi, un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution.

– Des décisions exécutoires

La loi prévoit que la Régie du logement a un pouvoir de révision de toute décision rendue sur une demande de fixation de loyer. Toute décision rendue par la Régie sur une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou la conservation du stock de logements est finale et sans appel. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel. Toutefois le citoyen doit en obtenir la permission d'un juge de la Cour du Québec.

1 Le régisseur est la personne qui préside à l'audience et rend la décision. Ce rôle est parfois confié à un greffier spécial.

Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement assure l'application du *Règlement sur les critères de fixation de loyer* aux cas qui lui sont soumis lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions du bail renouvelé. De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de ce règlement.

L'information

Par l'entremise de divers canaux d'information, la Régie du logement assure la transmission de renseignements de qualité aux citoyens, sans frais, et dans le contexte d'impartialité qui sied à un tribunal.

Les citoyens peuvent se renseigner en profitant des capsules d'information disponibles en tout temps grâce au système de réponse vocale interactive. En effet, tous les citoyens de la province qui téléphonent à la Régie ont accès à une arborescence de messages qui les informent sur un ensemble de sujets.

L'accès au service téléphonique est simple : en région, par l'utilisation d'un seul numéro de téléphone sans frais : **1 800 683-BAIL (2245)**; pour les bureaux de Montréal, de Laval et de Longueuil : **514 873-BAIL (2245)**.

Le service téléphonique de la Régie du logement fournit, en première ligne, une information juridique impartiale, rigoureuse et ponctuelle, centrée sur le respect des obligations mutuelles qu'entraîne, pour toutes les parties, le contrat de bail d'un logement.

La population est invitée à consulter le site Internet de la Régie du logement, où se trouve une documentation des plus complètes, tant sur les services offerts par l'organisme que sur les droits et obligations du citoyen. On y retrouve, entre autres, un nouveau service en ligne permettant aux parties à une demande introduite auprès de la Régie du logement d'obtenir un suivi de leur dossier, d'en connaître les étapes du traitement, le détail de l'identification des parties ainsi que l'état des recours introduits. Le cas échéant, la décision rendue peut être consultée à l'écran et imprimée.

De plus, dans le cas où le citoyen n'aurait pu trouver sur le site la réponse à sa question, celui-ci peut s'adresser à un préposé aux renseignements par courriel.

Il est également possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux de la Régie du logement[2]. En plus de compléter l'information initiale sur les droits et obligations, le préposé peut guider le citoyen désireux de s'adresser au tribunal en l'informant des recours prévus par la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve. Lorsque le citoyen le requiert, le préposé peut aussi lui prêter assistance pour la rédaction de sa demande.

Dans les bureaux qui sont ouverts cinq jours par semaine et qui desservent une population de plus de 100 000 habitants, les citoyens ont accès à la banque de décisions de la Régie.

La Régie du logement complète les sources d'information qu'elle met à la disposition de sa clientèle par un ensemble de publications sur la loi, la procédure et les règles de preuve, ainsi que des séances d'information dispensées à certains groupes, sur demande.

---

2 Voir Annexe 4 à la page 78 : Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège.

La conciliation

La Régie du logement voit la conciliation comme un moyen privilégié d'harmoniser les relations des parties à long terme et de les responsabiliser au regard de la compréhension et du respect des droits et obligations qui découlent du bail, comme de toute autre relation contractuelle.

C'est pourquoi à toutes les étapes du processus, du moment où l'information est transmise au public par les préposés aux renseignements jusqu'à l'audience de la demande par les régisseurs et les greffiers spéciaux, le travail de l'ensemble des membres de la Régie du logement est orienté vers la conciliation des intérêts des deux parties dans le cadre du droit applicable.

C'est dans cet esprit qu'au cours de l'année, un véritable service de conciliation est offert dans certains bureaux de la Régie du logement. Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation menée par un régisseur a lieu. Ce processus fournit l'opportunité de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE

La clientèle de la Régie du logement est principalement composée de locataires et de propriétaires. Le profil des citoyens qui constituent cette clientèle est varié : on y trouve des ménages avec ou sans enfants, des petites ou moyennes entreprises, des personnes seules, des nouveaux arrivants, des étudiants, des chefs de famille monoparentale et des personnes âgées.

Ces locataires et ces propriétaires occupent ou possèdent, selon les plus récentes études, 1 250 000 logements au Québec, dont près de 70 % se trouvent dans les régions métropolitaines de Montréal et de Québec et sont situés, dans plus du tiers des cas, dans des immeubles de trois logements ou moins.

En plus de renseigner les citoyens par l'entremise de ses services d'information, la Régie du logement entretient des relations avec un grand nombre d'acteurs dans le domaine du logement locatif, aux niveaux provincial, régional et local. Enfin, la Régie cultive des liens de partenariat avec divers ministères et organismes gouvernementaux appelés à intervenir en matière d'habitation.

L'ORGANISME

La composition

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et de bureau. Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie par règlement[3].

Les dirigeants (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs.

3 Voir Annexe 1 à la page 73 : Liste des lois et règlements d'application

Au 31 mars 2006, outre la présidente et le vice-président, la Régie comptait sur un effectif de 32 régisseurs qui entendent principalement des causes civiles, et de 7 greffiers spéciaux qui se concentrent sur les audiences des demandes de fixation de loyer[4].

Quant aux autres membres du personnel, ils sont nommés et, le cas échéant, promus selon les dispositions de la *Loi sur la fonction publique* du Québec.

La structure organisationnelle

Fidèle aux orientations visant une séparation plus nette des missions d'adjudication et d'information de la Régie afin de préserver, au regard du citoyen, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement est structurée, depuis le 1er avril 2006, en trois unités administratives[5] : la Présidence, la Vice-présidence aux activités du Tribunal et la Direction générale de l'administration et des directions territoriales.

- La Présidence

La présidente est chargée de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration d'orientations générales de l'organisme en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal, de veiller au respect de la déontologie, de promouvoir le perfectionnement des régisseurs et de donner au ministre son avis sur toute question que celui-ci soumet, d'analyser les effets de l'application de la loi et de lui faire les recommandations qu'elle juge utiles. Elle supervise aussi directement les fonctions Plaintes et qualité des services, et assure le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires lors de toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi. De même, l'équipe des communications, qui relève aussi directement du bureau de la présidence, est responsable des communications internes et externes, de la production et de l'édition de publications, de la diffusion de l'information au public et des relations avec les médias.

Elle dirige les travaux réalisés par le secrétaire de la Régie, qui, en tant qu'officier de la Régie, conseille la direction et assure les liens avec les diverses entités au sein du gouvernement, ainsi qu'avec ses divers autres partenaires. À ce titre, il veille à l'application de la *Loi d'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, agit comme répondant responsable de l'organisme, entre autres, en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du Comité de direction et de l'Assemblée des régisseurs.

- La Vice-présidence aux activités du Tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par la présidente, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux; il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, dans la foulée des objectifs que poursuit la Régie, une nouvelle entité administrative, la Direction des services de soutien aux activités du Tribunal, regroupe désormais le Service de la coordination des rôles et de la conciliation, le Service du secrétariat des régisseurs pour l'ensemble du Québec et le Service du greffe de Montréal. Sous la responsabilité du vice-président, cette direction a notamment la responsabilité d'assurer l'atteinte des résultats en matière de gestion des délais d'audience, de déploiement de l'offre de conciliation et de qualité du secrétariat en matière d'adjudication.

---

4 Voir Annexe 3 à la page 77 : Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2005-2006.

5 Voir Annexe 2 à la page 75 : Organigrammes de la Régie du logement au 31 mars 2006 et au 1er avril 2006.

– La Direction générale de l'administration et des directions territoriales

La Direction générale de l'administration et des directions territoriales conseille la présidence et les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elle est également responsable de la réalisation du volet Information de la mission de la Régie.

Cette direction assure les services d'information directe aux citoyens. Son personnel répond aux demandes de renseignements individuelles et prête son assistance aux citoyens pour la rédaction d'une demande, anime des séances d'information de groupe et peut représenter la Régie lors de diverses activités « grand public » telles que salons, expositions et autres manifestations de même nature.

Elle se divise en 3 directions territoriales qui administrent 26 bureaux, quelques points de service et autres lieux d'audience.

Elle assume également la responsabilité de l'élaboration des politiques, de même que la gestion des processus opérationnels qui les appuient. Cette direction représente la Régie auprès d'autres organismes, dont le Secrétariat du Conseil du trésor et les organisations syndicales.

De plus, cette direction est responsable de la production, du suivi et de l'évaluation du plan stratégique; elle réalise ou supervise des études visant, notamment, à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif; elle développe les indicateurs de performance de la Régie; elle assure la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions et produit des rapports d'information de gestion; elle élabore des processus opérationnels; elle évalue les programmes et est responsable de la gestion documentaire.

Le Service des technologies de l'information fait partie de cette direction et est responsable du développement et de la gestion des systèmes informatiques et de télécommunication.

Les mécanismes de régie interne

Pour lui permettre de mieux réaliser sa mission, la Régie du logement s'est dotée de mécanismes de régie interne dont les trois principaux sont le Comité de direction, l'Assemblée des régisseurs et le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation.

– Le Comité de direction

Le Comité de direction assure l'adoption et la mise en œuvre des politiques internes, veille à la réalisation des activités de la Régie et assure le suivi de gestion du plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources. Il est composé de la présidente, du secrétaire, du vice-président aux activités du Tribunal, du directeur de la Direction générale de l'administration et des directions territoriales, ainsi que du responsable des communications de la Régie.

– L'Assemblée des régisseurs

L'Assemblée des régisseurs est l'instance compétente pour adopter les règles de procédure applicables devant le tribunal. Elle se compose de la présidente, du vice-président, des régisseurs, des greffiers spéciaux, du secrétaire et des juristes. L'Assemblée des régisseurs constitue un forum d'échanges sur les questions de droit relatives au marché locatif dont les travaux contribuent à l'élaboration des orientations générales de la Régie, notamment par une sensibilisation à l'atteinte des objectifs liés aux délais de traitement des dossiers. Ces échanges favorisent la cohérence judiciaire de même que la mise à jour constante des connaissances

juridiques et le développement des compétences. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

– Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation

Composé d'adjudicateurs et mandaté par la présidente, le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation recommande des mécanismes permettant d'assurer la cohérence et la qualité des décisions et de favoriser la conciliation. Il procède à l'évaluation du degré de cohérence décisionnelle, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore les dossiers à soumettre aux tables d'échanges juridiques.

Ce comité est également responsable de la validation du contenu des publications et autres documents d'information destinés au grand public.

2. Contexte et enjeux

LE CONTEXTE

Le contexte externe

C'est dans un environnement en constante évolution, qui se traduit notamment par un accroissement de la complexité des causes à entendre, que la Régie du logement exerce ses fonctions. Parallèlement, une constance a marqué les quatre dernières années du marché du logement locatif, soit la pénurie de logements.

Ainsi, les données de la Société canadienne d'hypothèques et de logement indiquent que les plus faibles taux d'inoccupation des logements ont été atteints ces dernières années dans plusieurs régions. En 2001, la région de Montréal affichait un taux d'inoccupation de 0,6 % ; en 2002, le taux pour les régions de Québec et de Gatineau était respectivement de 0,3 % et de 0,5 % et enfin, celui pour la région de Sherbrooke était, en 2003, de 0,7 %. Les données les plus récentes semblent toutefois indiquer — sans que soit atteint le seuil d'équilibre — une tendance à un certain relâchement du marché. Cet état de fait est attribuable d'une part, au taux d'inoccupation pour l'ensemble du Québec qui est passé de 1,3 % en 2003 à 1,7 % en 2004 et d'autre part, au rythme soutenu d'accession à la propriété pour les couples. D'ailleurs, la proportion de ménages locataires décroît par rapport à l'ensemble des ménages, passant de 43,8 % en 1996 à 42,1 % en 2001.

Le nombre de ménages locataires, quant à lui, s'est accru de 1,4 % pour atteindre 1 254 000, des ménages composés surtout d'une personne seule ou provenant des clientèles issues de l'immigration ou encore de personnes âgées. On remarque, par ailleurs, que les ménages locataires se concentrent de plus en plus dans les tranches inférieures de revenus.

La forte présence des baby-boomers se fait désormais sentir aussi du côté de l'habitation. En effet, la demande pour des résidences pour personnes âgées croît de façon notable. Dans la seule région montréalaise, le nombre de logements leur étant destinés a plus que doublé en 2003, tendance qui s'est poursuivie en 2004 pour atteindre quasi 3 000 unités. L'éventail des services offerts dans ces logements accentue la complexité de ce type de bail et des causes introduites devant le Tribunal.

Outre la démographie qui se modifie et modèle les besoins des citoyens en termes d'habitation, de nouvelles habitudes de vie définissent de nouveaux modes d'occupation. Ainsi en est-il de la copropriété, une façon simple et rapide d'accéder à la propriété due notamment à la faiblesse des taux hypothécaires. Nombre de ces unités sont ensuite louées par leur propriétaire, générant donc pour la Régie du logement une clientèle nouvelle et parfois, l'élaboration de causes qui font jurisprudence.

Le contexte interne

Le resserrement du marché a provoqué une augmentation considérable des demandes sur les activités de la Régie du logement à un point tel qu'elle a dû choisir de traiter en priorité les causes les plus urgentes. Ainsi de 70 000 causes introduites en 2000-2001, la Régie a approché le chiffre de 81 000 en 2002-2003, pour ensuite atteindre un sommet à plus de 84 000 en 2004-2005. Simultanément, la Régie accueillait annuellement, depuis avril 2002, plus de 180 000 citoyens dans ses bureaux d'information, là aussi un sommet, soit plus de 20 000 personnes de plus qu'en 2000-2001.

Devant un tel volume et en l'absence de modifications législatives souhaitées, la Régie n'a pu contenir l'allongement des délais pour les autres causes. Ainsi, 75 % des causes introduites à la Régie à l'exclusion des demandes relatives à la fixation du loyer — dont la majorité sont entendues par des greffiers spéciaux — sont de nature urgente (soit 51 500 dossiers sur 68 500) et obtiennent donc une audience devant un régisseur dans un délai moyen de 38 jours. Quoique la Régie ait fermé 75 634 dossiers au cours de l'année, le volume des autres causes en attente qui sont moins urgentes se leste.

Consciente des difficultés engendrées par des délais allongés, la Régie a redoublé d'efforts pour régler les dossiers les plus anciens. Au cumulatif de l'exercice 2004-2005, le délai des causes générales s'élevait à 14,5 mois. Il est passé à 17,4 mois au 31 mars 2006. Misant sur son offre de conciliation spécialisée, la Régie est confiante que le retour aux délais cibles sera effectif au cours du prochain exercice financier. La conciliation, prometteuse d'amélioration de la capacité de la Régie à régler des litiges, est actuellement offerte aux parties dans les dossiers les plus complexes à traiter. Les parties qui acceptent ce cheminement pour résoudre leur conflit n'ont pas à craindre une privation de leurs droits puisque ce sont les avocats siégeant déjà au tribunal qui agissent à titre de conciliateurs. Cette nouvelle avenue sera, en fonction du bilan qui en sera dressé, étendue à d'autres causes qui s'y prêtent.

Toujours en matière de contexte interne, plusieurs facteurs favorisent et facilitent la réalisation de la mission de la Régie. Ainsi la structure organisationnelle qui a été adaptée de manière à ce que d'une part, le règlement des litiges et d'autre part, l'information aux citoyens relèvent d'autorités différentes confirme publiquement l'indépendance et l'impartialité du Tribunal. Le Service de la coordination des rôles et de la conciliation mis en place vise à réaliser une planification efficace des dossiers à inscrire au calendrier des audiences.

En termes de ressources humaines, la Régie devra, elle aussi, composer avec de nombreux départs à la retraite au cours des années à venir. Elle se doit donc de préparer la relève pour continuer de répondre aux exigences de l'administration publique et maintenir le haut niveau de compétence de son personnel.

Du côté des ressources financières, les objectifs gouvernementaux de redressement des finances publiques, ajoutés à la croissance du volume de ses activités, ont réduit les marges de manœuvre de la Régie de façon importante au cours des dernières années. Toutefois, elle a réussi à autofinancer certaines dépenses additionnelles, dont l'implantation d'un système téléphonique plus performant pour un meilleur service à la clientèle.

La principale dépense de fonctionnement de la Régie demeure la gestion de son réseau composé de 26 bureaux et la tenue d'audiences dans toutes les régions, incluant le Nord-du-Québec. C'est grâce à l'entente de gestion annexée à la convention de performance et d'imputabilité de la Régie, déposée à l'Assemblée nationale le 16 mars 2006 par la ministre des Affaires municipales et des Régions, M^me^ Nathalie Normandeau, que la Régie peut disposer d'une partie de ses revenus de tarification pour embaucher du personnel occasionnel afin de répondre à la croissance de la demande.

Enfin, l'environnement interne ne saurait être complet sans l'apport des nouvelles technologies. L'ensemble du personnel, déjà doté de postes de travail informatisés, a reçu de nouveaux outils visant à améliorer la qualité du travail, comme la mise à jour continue des sites intranet et Internet et la continuité des applications visant la rédaction de la demande assistée par ordinateur. La Régie a mis de nouveaux services en ligne en cours d'année et se prépare à en offrir d'autres d'ici peu. Enfin, les progrès technologiques ont permis d'améliorer l'accessibilité aux services d'information. Ainsi, la transformation du service d'information de la Régie en une centrale téléphonique virtuelle fait en sorte que les appels provenant de tout le Québec convergent vers un

guichet unique pour être ensuite redistribués à l'ensemble des bureaux, en fonction de la disponibilité des préposés aux renseignements.

LES ENJEUX

La priorité d'action que s'est donnée le gouvernement de rendre la justice plus efficace et plus accessible interpelle directement la Régie du logement dans la prestation de ses services et leur accessibilité. Elle contribuera aussi aux autres orientations gouvernementales dont la modernisation de l'État, l'implantation du « gouvernement en ligne » de même que celles liées au développement social inscrites dans le programme *Briller parmi les meilleurs*.

Innovation en matière de règlement des litiges

Il est indéniable que le phénomène de la rareté des logements exerce une influence sur le comportement des locataires et des propriétaires et conséquemment, sur la fréquence des recours au Tribunal pour régler les litiges. Par ailleurs, l'augmentation du nombre de ménages dont les ressources financières sont limitées pourrait être une des causes du fort volume d'entrée et de la récurrence des demandes liées au non-paiement du loyer. La Régie du logement, soucieuse d'accroître l'accessibilité à la justice, se doit d'innover pour augmenter sa capacité de traitement des demandes, notamment en accentuant l'offre en matière de conciliation.

Accessibilité et adaptation des services

Pour adapter ses services à une diversification des besoins attribuable notamment à la nouvelle mosaïque urbaine, la Régie mise, entre autres, sur des mesures d'accueil et de communications téléphoniques plus efficaces ainsi que sur le développement de services en ligne grâce aux nouvelles technologies.

Ainsi, pour assurer une meilleure connaissance des droits et des obligations en matière de bail résidentiel, la Régie est proactive et offre notamment des séances d'information à des regroupements de citoyens, qu'ils soient locataires ou propriétaires, nouveaux arrivants ou étudiants, aînés dans des résidences offrant des services, personnes en centre de réintégration sociale, policiers dans le cadre de leurs fonctions ou femmes victimes de violence conjugale. La Régie amorce également divers partenariats afin d'élargir ses connaissances quant aux besoins en information de ses différentes clientèles et optimiser ainsi la qualité de ses interventions.

Par ailleurs, la Régie participera au projet de guichet unique multiservice de Services Québec afin d'offrir aux citoyens un accès simplifié aux services publics, lui permettant du même souffle de concentrer ses efforts sur la résolution des litiges qui lui sont soumis et le traitement d'information spécialisée.

Enfin, en termes de développement social et de modernisation, la Régie du logement s'associera aux ministères et organismes concernés dans l'actualisation de la volonté gouvernementale de répondre aux besoins des citoyens en matière d'habitation, de lutte contre la pauvreté et de situation des aînés.

Globalement, la Régie du logement, dans le but de respecter l'objectif gouvernemental qui est de réduire la taille de l'État, a adopté un plan de réorganisation des effectifs qui dresse un bilan prévisionnel des départs à la retraite et qui détermine les postes à combler selon une rationalisation réfléchie, qui maintient la priorité du service aux citoyens.

3. Plan stratégique 2005-2008

LES ORIENTATIONS ET LES AXES D'INTERVENTION POUR L'EXERCICE 2005-2006

Pour répondre au contexte et aux enjeux déterminés, le Plan d'action 2005-2006 de la Régie du logement s'articule autour des trois grandes orientations et des huit axes d'intervention de son Plan stratégique 2005-2008.

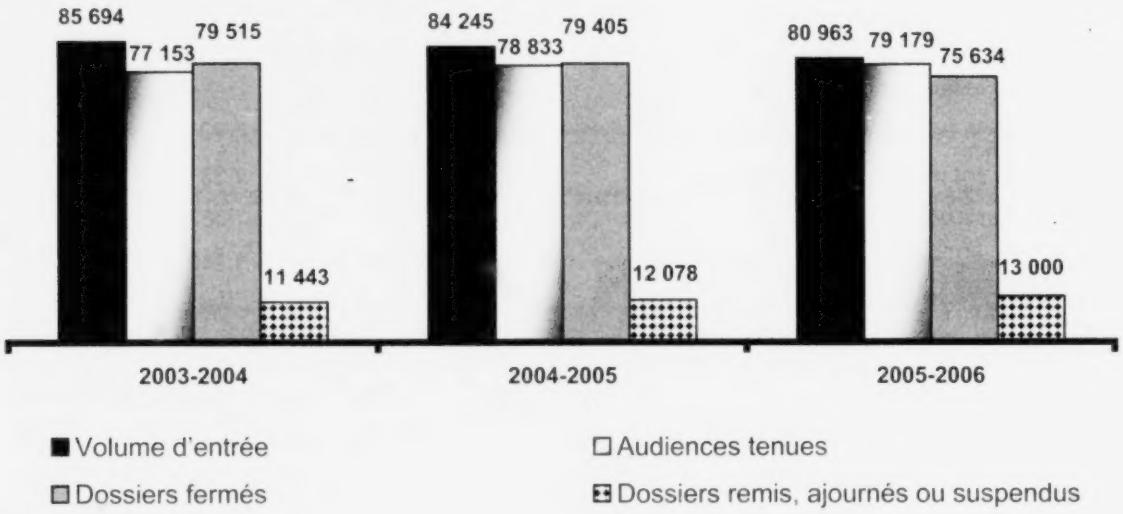
Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
1 Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges	**1.1** Délais de traitement	Entendre les dossiers courants selon les délais établis pour 2005-2006
	1.2 Conciliation	Offrir la conciliation comme moyen de règlement des litiges pour des dossiers particuliers qui sont en attente d'audience
	1.3 Règlement à l'amiable à l'audience	Accroître le nombre de dossiers qui se concluent par une entente entre les parties lors d'une audience
	1.4 Qualité et cohérence des décisions	Mettre en place, d'ici mars 2008, de nouveaux outils visant à améliorer la cohérence et la qualité des décisions

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
2 Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens	**2.1** Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle	Accroître la proportion des clients qui attendent moins de 20 minutes pour une consultation auprès d'un préposé aux renseignements dans un bureau
		Accroître le taux de réponse aux appels téléphoniques
		Mettre à jour régulièrement l'information enregistrée dans le système de réponse vocale interactive (RVI), un service téléphonique offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
		Accroître les services offerts aux citoyens sur le site Internet de la Régie
		Améliorer la compréhension et augmenter l'usage des publications de la Régie
		Prendre les moyens nécessaires pour assurer la satisfaction de la clientèle
		Livrer l'information spécialisée
		Harmoniser les services d'information
	2.2 Partenariat	Conclure une entente de partenariat avec Services Québec afin que ce nouvel organisme puisse fournir aux citoyens l'information générale sur les droits et obligations des locataires et propriétaires (information dite de « première ligne »)

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
3 Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie	**3.1** Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation	Assister le ministre dans l'élaboration de ses orientations en matière de contrôle des loyers
		Contribuer aux travaux horizontaux touchant l'habitation, la lutte contre la pauvreté et la situation des aînés
	3.2 Modernisation de la gestion	Assurer une gestion stratégique de la main-d'œuvre afin de répondre aux défis à venir pour la Régie
		Mesurer le coût de revient des différentes activités de la Régie d'ici mars 2006
		Promouvoir de façon continue l'éthique au sein du personnel de la Régie

4. Sommaire des statistiques

Graphique 4.1. Activités judiciaires



Graphique 4.2. Volume d'entrée des causes, par grande catégorie

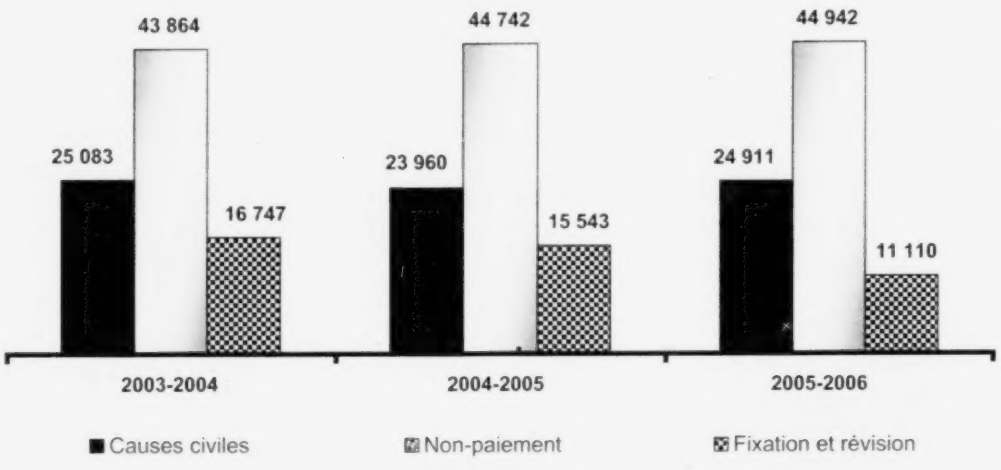


Tableau 4.1. Causes introduites ou relancées: CAUSES CIVILES

	2003-2004	2004-2005	2005-206
CAUSES CIVILES	**25 083**	**23 960**	**24 911**
La croissance (%)		*-4,5 %*	*4,0 %*
Causes introduites par les propriétaires	**15 683**	**15 107**	**15 929**
La croissance (%)		*-3,7 %*	*5,4 %*
Demandes reliées au déguerpissement	2 087	2 424	2 578
Résiliation de bail pour autre motif	5 544	5 324	4 875
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	2 266	2 321	2 497
Rétractation d'une décision	771	553	610
Reprise du logement	2 199	1 942	1 653
Dommages-intérêts	847	801	893
Expulsion après échéance du bail	422	376	306
Ordonnances	366	351	387
Autorisation de convertir en copropriété divise	160	162	245
Aliénation d'un ensemble immobilier	16	12	25
Recours propres aux logements à loyer modique	4	3	6
Travaux majeurs (autorisation)	49	40	34
Autres recours	952	796	1 820
Causes introduites par les locataires	**8 349**	**7 930**	**8 002**
La croissance (%)		*-5,0 %*	*0,9 %*
Résiliation de bail	501	573	639
Diminution de loyer	2 785	2 352	2 485
Dommages punitifs	525	541	518
Autres dommages-intérêts	744	828	808
Rétractation d'une décision	1 784	1 790	1 740
Autorisation de déposer le loyer	494	469	406
Restitution d'une somme due	147	140	133
Ordonnances	304	295	239
Recours entre colocataires	94	95	139
Recours propres aux logements à loyer modique	77	64	73
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	74	63	71
Autres recours	820	720	751
Causes relancées	1 051	923	980

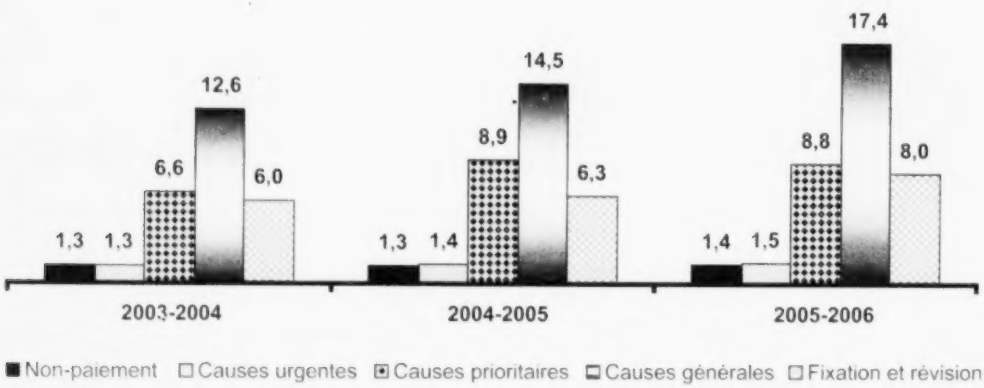
Tableau 4.2. Causes introduites ou relancées: NON-PAIEMENT

	2003-2004	2004-2005	2005-206
NON-PAIEMENT DU LOYER	**43 864**	**44 742**	**44 942**
La croissance (%)		*2,0 %*	*0,4 %*
Recouvrement-résiliation	35 637	36 020	37 344
Résiliation pour retard fréquent	6 305	6 740	5 759
Causes relancées	1 922	1 982	1 839

Tableau 4.3. Causes introduites ou relancées: FIXATION ET RÉVISION

	2003-2004	2004-2005	2005-206
FIXATION	**16 138**	**15 161**	**10 756**
La croissance (%)		*-6,1 %*	*-29,1 %*
Introduites par les propriétaires	15 379	14 472	10 135
Introduites par les locataires	667	576	436
Causes relancées	92	113	185
RÉVISION	**609**	**382**	**354**
La croissance (%)		*-37,3 %*	*-7,3 %*
Introduites par les propriétaires	431	186	233
Introduites par les locataires	172	196	120
Causes relancées	6	0	1

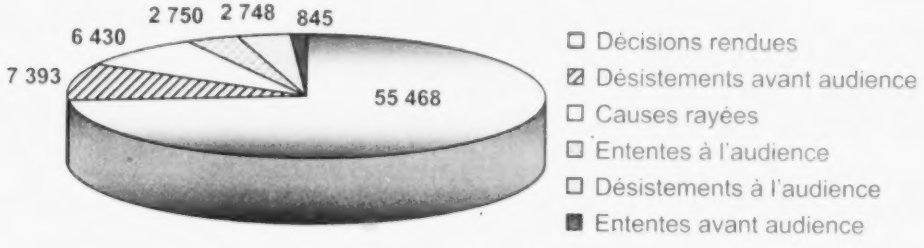
Graphique 4.3. Délais moyens avant audience, en mois



Lexique sommaire des causes

Non-paiement :	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif du non-paiement du loyer
Urgentes :	Demandes relatives à l'expulsion du locataire, au recouvrement du loyer entre colocataires, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail
Prioritaires :	Demandes relatives à la résiliation du bail pour motifs autres que le non-paiement du loyer
Générales :	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer)
Fixation et révision :	Demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer

Graphique 4.4. Nombre de dossiers fermés en 2005-2006



Graphique 4.5. Activités d'information

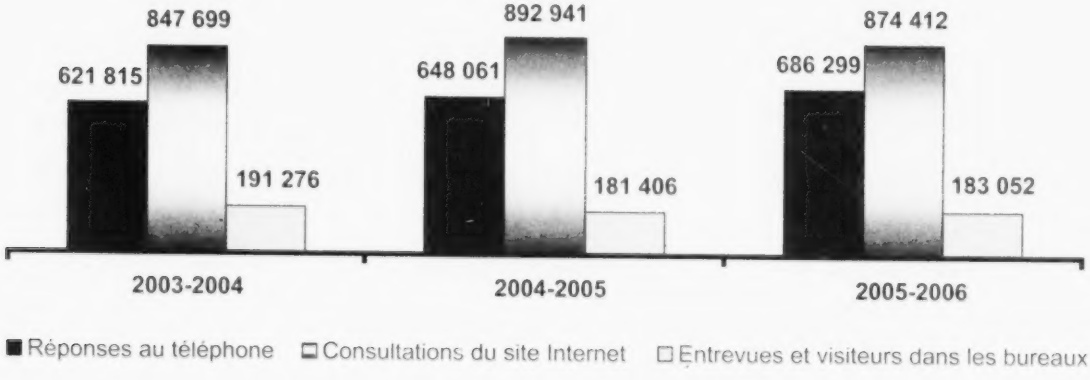


Tableau 4.4. Communications

	2003-2004	2004-2005	2005-206
Interventions auprès des médias et relations publiques	284	154	254
Séances d'information à des groupes de citoyens	57	45	82
Salons et expositions	12	6	3

5. Résultats

La présente section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans le Plan stratégique 2005-2008, dans le Plan d'action 2005-2006 et dans la Déclaration de services aux citoyens. Les résultats sont présentés de deux façons : la première est articulée autour des orientations et des axes d'intervention du Plan stratégique 2005-2008 et rend compte des objectifs de ce plan ainsi que de ceux du Plan d'action, tandis que la seconde suit les objectifs de la Déclaration de services aux citoyens.

Plan stratégique 2005-2008 et Plan d'action 2005-2006

ORIENTATION 1

Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges

AXE D'INTERVENTION 1.1

Délais de traitement

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ENTENDRE LES DOSSIERS COURANTS SELON LES DÉLAIS ÉTABLIS POUR 2005-2006

INDICATEUR : Délai moyen avant audience (en mois)*

Catégorie des causes		Résultats			Cible
		au 31 mars 2004	au 31 mars 2005	au 31 mars 2006	au 31 mars 2006
Non-paiement		1,3	1,3	**1,4**	1,2
Causes civiles :	Urgentes	1,3	1,4	**1,5**	1,5
	Prioritaires	6,6	8,9	**8,8**	8,0
	Générales	12,6	14,5	**17,4**	20,0
Fixation et révision		6,0	6,3	**8,0**	6,0

* En l'absence de suspension, de remise et d'ajournement

Commentaire

Les régisseurs entendent les causes de non-paiement, les causes civiles ainsi que certaines causes en matière de fixation de loyer. Dans ces catégories, la Régie a enregistré en 2005-2006 une augmentation du nombre de causes pour non-paiement (200 dossiers de plus) et des causes civiles (951 dossiers).

Malgré cela, les délais moyens d'audience pour les causes de nature urgente, soit les demandes relatives au non-paiement du loyer et les causes civiles urgentes, sont demeurés relativement stables. En matière de causes relatives au non-paiement, la Régie a dépassé de 6 jours sa cible, mais elle l'a atteinte en matière de causes civiles urgentes.

En ce qui concerne les causes civiles prioritaires, l'impact de la croissance du volume d'entrée a été plus nettement ressenti, ce qui a nui à l'atteinte de la cible de 8 mois. Le délai moyen avant audience dans cette catégorie s'est élevé à 8,8 mois, ce qui représente une très légère amélioration par rapport à 2004-2005.

La Régie a également entendu davantage d'anciens dossiers, soit près de 1 250 de plus que l'année dernière. Ces dossiers se concentrent dans la catégorie des causes civiles générales. L'incidence sur le délai d'audience a été directe, avec une hausse de 2,9 mois par rapport à 2004-2005 pour s'établir à 17,4 mois en 2005-2006. Aussi paradoxal que cela puisse paraître, ce résultat illustre les efforts consentis dans le traitement des plus anciennes causes. D'ailleurs, la Régie prévoyait un délai de 20 mois pour l'exercice 2005-2006.

Quant à la fixation de loyer, le délai de 8 mois enregistré en 2005-2006 découle d'une circonstance exceptionnelle liée à la mise au rôle des causes. Il faut savoir qu'en fixation de loyer, la Régie met délibérément au rôle les dossiers relatifs aux grands immeubles plus tard dans l'année, afin de regrouper en une seule audience l'ensemble des dossiers relatifs à un immeuble, et ce, dans le but d'accommoder toutes les parties. Or, en 2005-2006, la Régie a traité davantage de tels dossiers qu'au cours de l'exercice précédent, d'où une hausse subite et donc circonstancielle du délai moyen avant audience.

Pour atteindre les délais cibles de 1 mois (non-paiement et causes urgentes), 5 mois (causes prioritaires), 6 mois (fixation et révision) et 16 mois (causes générales) d'ici le 31 mars 2008, la Régie compte soit sur l'apport de ressources additionnelles, soit sur des modifications législatives pour permettre aux greffiers spéciaux de traiter les dossiers relatifs au recouvrement du loyer/résiliation de bail, lorsque le locataire n'oppose aucune contestation, de sorte que les régisseurs puissent traiter davantage de causes civiles, ce qui réduirait significativement les délais d'audience des causes prioritaires et générales.

AXE D'INTERVENTION 1.2

Conciliation

OBJECTIF STRATÉGIQUE

OFFRIR LA CONCILIATION COMME MOYEN DE RÈGLEMENT DES LITIGES POUR DES DOSSIERS PARTICULIERS QUI SONT EN ATTENTE D'AUDIENCE

INDICATEUR: Nombre de dossiers réglés en conciliation

Résultat	Cible
au 31 mars 2006	**au 31 mars 2006**
74	**600**

Commentaire

Depuis novembre 2005, la Régie du logement offre un service de conciliation spécialisée. Cette conciliation est dite « spécialisée » puisqu'elle cible soit des dossiers dont le litige est relativement complexe à traiter, soit des dossiers qui sont en attente d'une audience depuis très longtemps. Pour réaliser l'implantation de ce service, la Régie a, tel que le prévoyait son plan d'action, retenu les services d'un consultant expert pour démarrer le projet et former le personnel de l'équipe.

La Régie s'attendait à un taux de participation élevé, autour de 80 %, étant donné qu'il s'agissait pour les parties invitées en conciliation d'une occasion de régler leur différend plus rapidement que prévu. Or, dans les faits, à peine 10 % des justiciables liés au même dossier ont accueilli favorablement l'invitation, ce qui explique essentiellement l'écart entre les 74 ententes conclues en conciliation et les 600 visées.

Il faut rappeler que chacune des parties à un dossier doit accepter l'offre pour qu'une séance de conciliation ait lieu. Cet appariement est plus difficile à atteindre dans le cas d'un tribunal d'accès comme la Régie du logement où le citoyen défend le plus souvent lui-même sa propre cause, que dans un autre tribunal où celui-ci est représenté par un avocat, lequel est familier avec les modes alternatifs de règlement des litiges. Justement, pour rassurer le citoyen relativement aux avantages de la conciliation, la Régie a affecté un avocat à chaque dossier, lequel assume le rôle d'adjoint au conciliateur, auprès duquel les parties au dossier peuvent obtenir tous les renseignements nécessaires au sujet du fonctionnement, des implications, de la confidentialité, du respect de leurs droits et autres préoccupations.

Sur les 64 séances de conciliation tenues, 41 ont connu une conclusion heureuse donnant lieu à 74 ententes signées, ce qui représente un taux de réussite de 64 %. La Régie escomptait un taux de 75 %, mais il faut rappeler qu'il s'agit de dossiers comportant un degré élevé de complexité. Quant aux 23 autres séances concernant 44 dossiers, le processus de conciliation n'a pas modifié leur ordre de priorité sur la liste d'attente des causes devant être entendues par un régisseur.

Malgré le faible taux de participation dont font état les résultats préliminaires, la Régie poursuivra ses efforts pour mieux faire connaître ce mode de règlement riche de promesses quant à sa capacité d'accroître le nombre de règlement des litiges qui lui sont soumis. L'analyse du bilan d'implantation permettra d'étendre éventuellement la conciliation à d'autres catégories de causes et à l'ensemble du territoire québécois.

AXE D'INTERVENTION 1.3

Règlement à l'amiable à l'audience

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LE NOMBRE DE DOSSIERS QUI SE CONCLUENT PAR UNE ENTENTE ENTRE LES PARTIES LORS D'UNE AUDIENCE

INDICATEUR : Nombre d'ententes à l'audience

Résultats			Cible
au 31 mars 2004	**au 31 mars 2005**	**au 31 mars 2006**	**au 31 mars 2006**
2 475	2 595	**2 677**	3 000

Commentaire

Conformément au mandat que la loi confie à la Régie, le rapprochement entre les parties au contrat de bail constitue une préoccupation constante pour celle-ci. Dans cette perspective, des efforts pour susciter une entente entre les parties sont consentis à toutes les étapes des procédures judiciaires, y compris à l'audience. Au 31 mars 2006, près de 2 700 ententes ont été conclues à l'audience, soit une hausse de 3,2 % comparativement au 31 mars 2005. Par rapport à la cible, le taux de réalisation s'élève à 89 %.

La Régie continuera de faire valoir les aspects positifs de la conclusion d'une entente entre les parties au cours des audiences, notamment par des activités de perfectionnement des régisseurs.

AXE D'INTERVENTION 1.4

Qualité et cohérence des décisions

OBJECTIF STRATÉGIQUE

METTRE EN PLACE, D'ICI MARS 2008, DE NOUVEAUX OUTILS VISANT À AMÉLIORER LA COHÉRENCE ET LA QUALITÉ DES DÉCISIONS

INDICATEUR : Bilan des travaux visant la qualité et la cohérence, à la fin de chaque année

Commentaire

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation s'est réuni à huit reprises afin d'échanger sur des sujets d'ordre juridique. Des états de situation pour consultation réservée aux adjudicateurs et pour discussion aux tables d'échanges juridiques ont été dressés. Ils portent notamment sur la reprise du logement, l'introduction d'une demande par un mandataire, les recours en ordonnance et dépôt du loyer, la preuve et la compétence.

Par ailleurs, ce comité a été appelé à valider des dépliants d'information destinés au public : *Exécuter une décision du tribunal* et *Contester une décision du tribunal*.

De plus, dans le cadre de la contribution de la Régie aux dossiers interministériels en matière d'habitation, on a requis son avis en matière de critères socio-sanitaires, eu égard à la certification de conformité des résidences pour personnes âgées.

Enfin, comme le prévoyait le Plan d'action, deux rencontres des tables d'échanges juridiques ont été tenues, l'une portant exclusivement sur les affaires *Guerreiro et Tours Stanley*, l'autre touchant notamment l'avis de résiliation et le *Règlement sur la procédure devant la Régie du logement*.

ORIENTATION 2

Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens

AXE D'INTERVENTION 2.1

Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LA PROPORTION DES CLIENTS QUI ATTENDENT MOINS DE 20 MINUTES POUR UNE CONSULTATION AUPRÈS D'UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DANS UN BUREAU

INDICATEUR : Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information (en %)

	Résultats			Cible
Direction territoriale	**au 31 mars 2004**	**au 31 mars 2005**	**au 31 mars 2006**	**au 31 mars 2006**
Montréal	73 %	77 %	**76 %**	
Sud	92 %	89 %	**88 %**	
Est	90 %	91 %	**92 %**	**86 %**
Ouest	92 %	90 %	**89 %**	
Ensemble de la Régie	84 %	85 %	**84 %**	

Commentaire

En 2005-2006, la Régie du logement a accueilli plus de 183 000 citoyens dans ses bureaux, dont quelque 155 600 (soit 3 600 de plus qu'en 2004-2005) ont demandé à rencontrer un préposé aux renseignements pour obtenir de l'information juridique relative au bail et conséquemment, dans la plupart des cas, recevoir de l'aide pour la rédaction d'une demande introductive à la Régie.

En moyenne, les citoyens ont attendu 9 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 14 minutes.

Selon le découpage territorial, trois directions sur quatre ont dépassé la cible des 86 %. La direction territoriale de Montréal n'a pas atteint la cible en raison de l'affluence au bureau du Village olympique qui a reçu près de 60 000 clients.

Pour améliorer sa performance sur le territoire montréalais, la Régie a atteint ses deux objectifs du Plan d'action, premièrement en rendant permanentes les quatre salles d'audience situées au centre-ville Ouest et en y ajoutant un service d'appoint en matière d'information pour les clients devant passer en audience à cet endroit et deuxièmement, en prolongeant les heures d'ouverture du matin au bureau situé au Village olympique durant la période de grande affluence (de janvier à avril).

De plus, la Régie a adopté un plan d'action visant à améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité de ses bureaux et de ses services aux personnes ayant des incapacités physiques. Ce plan détermine les conditions qui doivent être remplies tant en ce qui concerne l'organisation spatiale des lieux que la sensibilisation du personnel aux besoins spécifiques de cette clientèle.

La Régie poursuivra ses efforts afin d'améliorer son accessibilité et continuera de développer le contenu de son site Internet, de sorte que les citoyens puissent avoir accès en ligne à des services qui auparavant n'étaient disponibles que dans les bureaux ou par téléphone.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LE TAUX DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES

INDICATEUR : Taux de réponse aux appels téléphoniques

Résultats			Cible
au 31 mars 2004	**au 31 mars 2005**	**au 31 mars 2006**	**au 31 mars 2006**
44 %[1]	57 %[2]	**57 %**	70 %

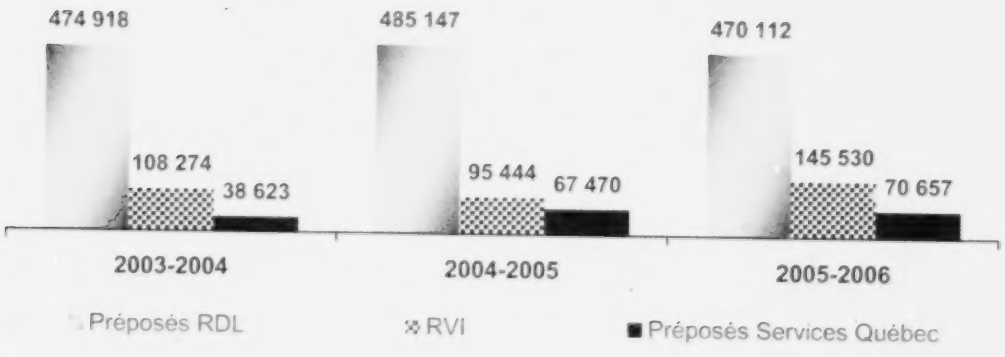
[1] Région de Montréal : 24 %, région de Québec : 64 %, autres régions : 70 % (estimation).

[2] D'avril à novembre 2004 : région de Montréal : 44 %, région de Québec : 71 %, autres régions : 70 % (estimation). De décembre 2004 à mars 2005, taux unique pour l'ensemble de la Régie : 60 %.

Commentaire

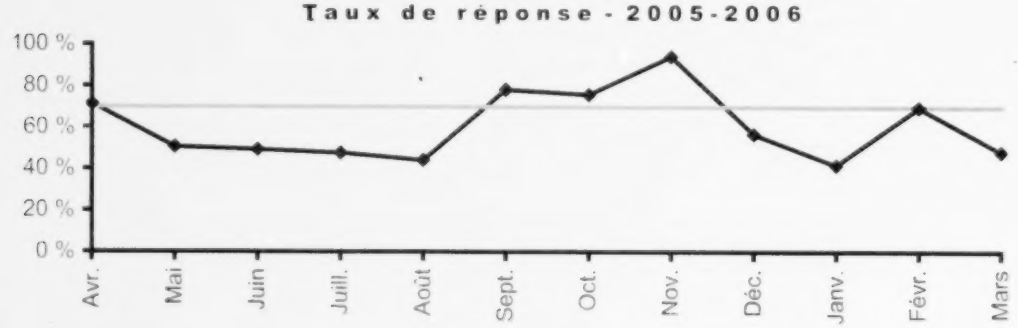
Le service téléphonique de la Régie a répondu à près de 690 000 appels, soit 38 000 de plus qu'en 2004-2005. L'augmentation de l'affluence enregistrée par le système de réponse vocale interactive (RVI), soit 52 %, ainsi que la contribution des préposés de Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement des baux de janvier à avril, en hausse de 5 %, expliquent la croissance du volume total des réponses aux appels téléphoniques.

Réponses aux appels téléphoniques



Toutefois, la contribution des préposés aux renseignements de la Régie a diminué de 3 %, pour s'établir à 470 000, en raison de quelques départs à la retraite. Avant l'implantation de la centrale téléphonique virtuelle (décembre 2004), cette situation temporaire aurait occasionné une détérioration du taux de réponse, mais le taux a pu être maintenu grâce à ce nouveau système. Rappelons qu'en 2003-2004, le taux de réponse n'avait pas franchi le seuil des 50 %.

Au cours de l'exercice 2005-2006, les taux les plus faibles ont été enregistrés entre mai et août, en raison des activités de formation des employés et de la période de vacances. Il s'agit en réalité des mois où la demande d'information est la moins importante, sauf autour du 1er juillet, date à laquelle la Régie assure un service d'information qui fonctionne même le jour de la fête du Canada. En janvier, la demande d'information atteint son comble en raison de l'effervescence suscitée par la divulgation des estimations de hausses de loyer.



Pour améliorer la qualité de son service téléphonique, la Régie examinera de plus près le calendrier des vacances de ses employés afin d'assurer un meilleur service au cours de la période estivale et elle tissera des liens plus étroits avec Services Québec afin d'étendre, sur une plus longue période, la contribution du personnel de cet organisme dans la transmission d'informations de première ligne.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

METTRE À JOUR RÉGULIÈREMENT L'INFORMATION ENREGISTRÉE DANS LE SYSTÈME DE RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE (RVI), UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE OFFERT 24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7

INDICATEUR : Nombre de consultations du système de réponse vocale interactive[1]

Résultats			Cible
au 31 mars 2004	**au 31 mars 2005**	**au 31 mars 2006**	**au 31 mars 2006**
108 274	95 444	**145 530**	**Hausse de volume**

[1] Nombre d'accès au système de RVI sans demande d'accès aux préposés.

Commentaire

Le système de réponse vocale interactive permet aux locataires et aux propriétaires d'accéder, en tout temps, à de l'information générale sur leurs droits et obligations. Les sujets traités répondent aux questions qui sont les plus fréquemment posées.

En 2005-2006, la Régie a revu le texte de son message d'accueil et mis à jour les informations enregistrées dans le système RVI. Il en a résulté une hausse marquée du nombre de consultations dudit système, soit 52 %, confirmant l'atteinte de la cible. En effet, ce volume est passé de 95 444 en 2004-2005 à plus de 145 000 en 2005-2006.

Au cours du prochain exercice, la Régie passera en revue l'arborescence des options du système de RVI en vue de l'optimiser.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LES SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS SUR LE SITE INTERNET DE LA RÉGIE

INDICATEURS :

Entrée en vigueur du plumitif sur Internet

Améliorations apportées au site Internet

Pourcentage des courriels auxquels une réponse est envoyée dans les 48 heures (ouvrables)

Cibles	Résultats
Permettre aux citoyens de faire un suivi de leur dossier via Internet	**Service offert depuis le 14 février 2006**
Réviser la structure du site Internet et les textes d'information en fonction des besoins de la clientèle	**Opération continue**
Répondre à l'ensemble des demandes d'information reçues par courriel dans un délai de 48 heures (ouvrables)	**Taux de réalisation : 100 %**

Commentaire

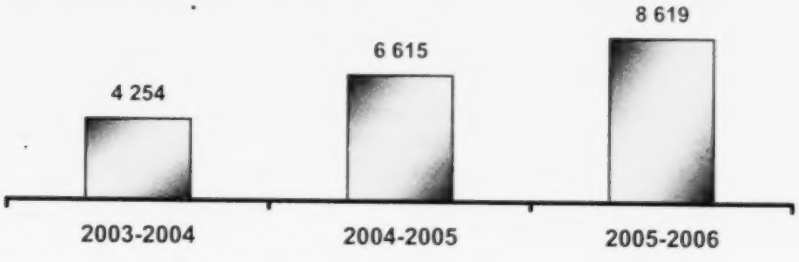
Le site Internet de la Régie du logement, créé en 1998, a été entièrement reconfiguré en décembre 2002. L'année 2006 a marqué un autre jalon dans son évolution puisque ce site, jusqu'alors à caractère informatif, offre désormais un premier service de suivi de dossier en ligne. En effet, depuis le 14 février 2006, les citoyens ayant déposé une demande à la Régie peuvent eux-mêmes faire le suivi de leur dossier via Internet. Ils évitent ainsi de se déplacer ou d'appeler au téléphone pour le faire. La cible d'offrir ce service avant le 31 mars 2006 a été atteinte.

La page d'accueil du site Internet est mise à jour régulièrement au gré des événements qui rythment le marché du logement locatif. Le contenu de textes d'information fait également l'objet d'une mise à jour constante en fonction des besoins de la clientèle. De surcroît, la Régie envisage de revoir l'ensemble du site au cours du prochain exercice.

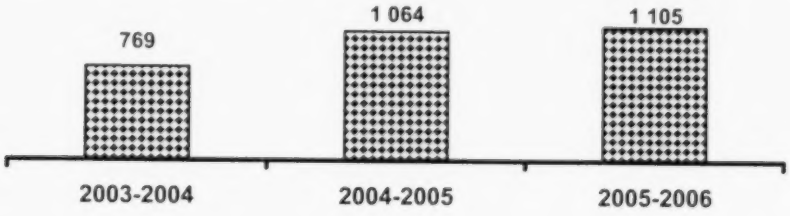
Quant aux demandes d'information qu'elle reçoit par Internet, la Régie a toujours répondu à l'ensemble des courriels, par le même canal, dans un délai de 48 heures ouvrables, affichant ainsi un taux de réalisation de 100 %. En 2005-2006, elle a répondu à plus de 8 600 courriels concernant le contenu du

site, soit une hausse de 30 % par rapport à 2004-2005 et à quelque 1100 courriels concernant des demandes de renseignements, soit une hausse de 4 % comparativement à l'exercice précédent.

Nombre de courriels concernant le contenu du site Internet, de 2003-2004 à 2005-2006



Nombre de courriels concernant des demandes de renseignements, de 2003-2004 à 2005-2006



En raison du changement de logiciel qui compile le nombre de visites du site Internet, il n'est malheureusement pas possible, en 2005-2006, de percevoir le gain des modifications apportées à celui-ci selon l'observation du nombre de consultations, puisque ce logiciel, plus performant, exclut les visites effectuées par des « moteurs de recherche » comme Google Search Engine. Ainsi, en 2005-2006, le site Internet de la Régie a enregistré 874 400 visites, soit une diminution de 2 % par rapport à l'exercice précédent, tandis que, avant l'implantation de ce nouveau logiciel, soit en novembre 2005, la tendance cumulative des 9 premiers mois de l'année affichait une hausse de 12 %.

La Régie désire également développer l'introduction d'une demande via Internet moyennant paiement électronique pour mars 2008. Il s'agit d'un autre développement crucial du site Internet. Elle progresse dans cette voie avec circonspection car aucun tribunal exigeant des frais pour le dépôt d'une demande n'offre encore ce type de service. Les travaux se poursuivent afin de s'assurer de choisir la meilleure technologie et le niveau de sécurité le plus fiable, notamment en ce qui a trait à la signature électronique, avant d'aller plus avant dans ce dossier.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

AMÉLIORER LA COMPRÉHENSION ET AUGMENTER L'USAGE DES PUBLICATIONS DE LA RÉGIE

INDICATEURS :

Nombre de publications révisées au 31 mars 2006

Date de publication du nouveau bail

Cibles	Résultats
Réviser les documents à caractère informatif	**Douze fiches révisées, un guide produit et une brochure en cours de réalisation**
Produire le nouveau bail de logement	**En cours de réalisation**

Commentaire

En mars 2006, la Régie du logement a achevé la rédaction et amélioré la présentation de 12 des 19 fiches d'information à réviser. Au total, elle compte 20 fiches, celle concernant la reconduction du bail d'un logement ayant été produite au cours de l'exercice précédent. Ces fiches ont été rendues disponibles en avril 2006. Elle a également revu la mise en pages des lettres types pour en faciliter la lecture et s'attardera sur leur contenu au cours du prochain exercice, en vue de favoriser une meilleure compréhension.

De plus, elle a établi un partenariat avec les Éditions Protégez-vous afin de produire « Le guide du locataire » en collaborant à la révision de son contenu. Elle a également travaillé de concert avec le Secrétariat aux aînés pour produire une brochure d'information sur le logement destinée aux aînés, intitulée *Toujours chez soi*. Ce document est en voie de réalisation.

Finalement, la production d'un nouveau bail de logement tenant compte des besoins exprimés par la clientèle est toujours en cours de réalisation dans le but d'y intégrer les nouvelles dispositions législatives relatives à la résiliation du bail pour les victimes de violence conjugale.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

PRENDRE LES MOYENS NÉCESSAIRES POUR ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

INDICATEUR :

Date de la publication de la nouvelle déclaration de services aux citoyens

Cible	Résultat
Produire une nouvelle Déclaration de services aux citoyens	**En cours de réalisation**

Commentaire

Offrir aux citoyens des services de qualité, être à l'écoute de leurs besoins, s'assurer de la compétence de son personnel, voilà des préoccupations majeures pour la Régie du logement. On se rappelle qu'au cours de l'année 2004, la Régie a mené un sondage exhaustif auprès de sa clientèle afin de déterminer le degré de satisfaction relatif aux différents services qu'elle rend. À partir des résultats obtenus (dont un résumé figure en annexe du rapport annuel de 2004-2005), la Régie a sensibilisé les membres de son personnel aux forces et aux faiblesses relevées par le sondage et a sollicité leur concours pour la

préparation de la prochaine Déclaration de services. Le résultat de cette concertation a conduit à un projet qui, au moment de la rédaction du présent rapport, est en cours d'approbation. La Régie compte rendre publique sa nouvelle déclaration au plus tard à l'automne 2006.

Dans un horizon plus lointain (d'ici mars 2008), la Régie utilisera à nouveau l'*Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle*, afin d'observer l'évolution de la satisfaction de sa clientèle.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

LIVRER L'INFORMATION SPÉCIALISÉE

INDICATEUR : Bilan annuel des activités réalisées

	Résultats		
	2003-2004	**2004-2005**	**2005-2006**
Séances d'information	57	45	**82**
Salons et événements publics	12	6	**3**

Commentaire

Afin de remplir adéquatement son mandat relatif à l'information aux citoyens, la Régie utilise divers moyens de communication en sus de ses services de renseignements directs à la clientèle. Elle produit et diffuse des publications qui abordent les problèmes les plus fréquemment vécus dans les relations propriétaires-locataires, ou qui visent à expliquer certains aspects de la procédure applicable devant le tribunal.

La Régie rejoint ainsi différents groupes cibles lors de séances d'information sur la loi et sur le bail, sur demande et au moment qui leur convient. En 2005-2006, le nombre de séances d'information a grimpé de 82 % par rapport à l'exercice précédent. Au cours de ces séances, la Régie est intervenue notamment auprès des étudiants, des personnes âgées et des communautés culturelles. En contrepartie, le nombre de salons et d'événements publics est passé de 6 en 2004-2005 à 3 en 2005-2006.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

HARMONISER LES SERVICES D'INFORMATION

INDICATEUR : Bilan annuel des activités réalisées

Cibles
Alimenter de façon continue les différents partenaires de la Régie afin qu'ils informent leurs membres
Tenir deux réunions de consultation avec les organismes et associations représentatifs des locataires et des propriétaires
Participer aux émissions d'affaires publiques selon les besoins

Commentaire

En 2005-2006, la Régie a établi le contact avec 487 « relayeurs », intervenants dans le domaine du logement locatif œuvrant en majeure partie auprès de groupes communautaires. En recevant l'information de la part de la Régie par l'entremise de préposés désignés à cette fin, les relayeurs, tant du côté des

propriétaires que de celui des locataires, transmettent à leur tour une information pertinente et à jour aux citoyens qui les consultent.

Comme elle le fait chaque année, la Régie a également tenu deux réunions avec les représentants des associations de locataires et de propriétaires. De telles réunions sont une occasion pour ces associations d'exprimer leurs préoccupations et de prendre connaissance du suivi des travaux à la Régie du logement.

Côté médias et relations publiques, l'exercice 2005-2006 a été fertile puisque la Régie compte 254 interventions par rapport à 154 l'année précédente, soit une augmentation de 65 %.

AXE D'INTERVENTION 2.2

Partenariat

OBJECTIF STRATÉGIQUE

CONCLURE UNE ENTENTE DE PARTENARIAT AVEC SERVICES QUÉBEC AFIN QUE CE NOUVEL ORGANISME PUISSE FOURNIR AUX CITOYENS L'INFORMATION GÉNÉRALE SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES (INFORMATION DITE DE « PREMIÈRE LIGNE »)

INDICATEUR : Bilan des activités réalisées

Cibles
Renouveler l'entente de partenariat téléphonique pour répondre aux appels relatifs au renouvellement des baux (de janvier à mai 2006)
Élaborer un projet-pilote sur les opérations de partage des services (mai 2006)
Une fois les résultats du projet-pilote connus, définir les paramètres du transfert des appels de première ligne

Commentaire

En décembre 2005, la Régie a reconduit son entente de partenariat téléphonique avec Services Québec. Les résultats sont présentés à l'indicateur du taux de réponse. Comme nous l'avons déjà mentionné, la Régie souhaite développer ce partenariat afin que Services Québec réponde aux appels concernant une information de base dite de « première ligne », de sorte que les préposés aux renseignements de la Régie se concentrent sur la résolution de questions plus complexes, pour ainsi améliorer sensiblement l'accessibilité téléphonique offerte aux citoyens.

Le projet-pilote sur les opérations de partage des services, dont le démarrage était prévu pour mai 2006, a été reporté en septembre 2006 dans le but d'en assurer une coordination efficace.

ORIENTATION 3

Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie

AXE D'INTERVENTION 3.1

Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSISTER LE MINISTRE DANS L'ÉLABORATION DE SES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE CONTRÔLE DES LOYERS

INDICATEUR : Bilan des activités réalisées

Commentaire

Le dossier de la révision des critères de fixation des loyers suit son cours depuis 2003-2004. Un mandat d'évaluation de la méthode de fixation des loyers a été confié au consultant externe, le Groupe-Conseil Roche, et une analyse des revendications déposées au fil des ans auprès de la Régie par les diverses associations représentatives des locataires et des propriétaires a été complétée. Le contrôle des loyers ne pouvant être exclu de l'analyse générale du marché du logement locatif au Québec, la Régie a été appelée à collaborer aux travaux de préparation d'un document de consultation en vue de l'élaboration d'une politique d'habitation. Ce document a été en phase de validation au cours de l'exercice 2005-2006.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

CONTRIBUER AUX TRAVAUX HORIZONTAUX TOUCHANT L'HABITATION, LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LA SITUATION DES AÎNÉS

INDICATEUR : Bilan des activités réalisées

Commentaire

Le fait saillant de l'exercice 2005-2006 se trouve dans l'adoption, par l'Assemblée nationale, de l'article 1974.1 du *Code civil du Québec* qui permet désormais à une victime de violence conjugale ou d'agression à caractère sexuel de résilier son bail pour ce motif. La Régie du logement a participé avec le ministère de la Justice aux travaux préalables à l'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition législative et à la diffusion de l'information la concernant.

Par ailleurs, la Régie contribue aux travaux du ministère de la Santé et des Services sociaux en vue de l'élaboration de nouvelles règles touchant les résidences destinées aux aînés.

La situation des aînés constituant d'ailleurs une préoccupation constante de la Régie, elle siège à un comité chapeauté par le Secrétariat aux aînés et regroupant divers partenaires dont le mandat consiste notamment à établir un consensus sur l'élaboration d'une grille tarifaire des différents services offerts aux aînés logés en résidence.

Enfin, la Régie siège aussi au Comité interministériel sur la pauvreté dont les travaux réalisés en 2005-2006 ont donné lieu à l'élaboration d'un plan d'action interministériel afin de supporter les ménages à faible revenu.

AXE D'INTERVENTION 3.2

Modernisation de la gestion

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSURER UNE GESTION STRATÉGIQUE DE LA MAIN-D'ŒUVRE AFIN DE RÉPONDRE AUX DÉFIS À VENIR POUR LA RÉGIE

INDICATEUR : Bilan annuel des activités réalisées

Cibles
Établir un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre en regard des départs à la retraite
Établir un plan de développement des ressources humaines afin de répondre aux nouveaux défis de l'organisation
Mettre en œuvre différentes mesures afin de moderniser la Régie

Commentaire

L'exercice 2005-2006 s'est conclu par le dépôt à l'Assemblée nationale, en mars 2006, du Plan stratégique 2005-2008 et de la Convention de performance et d'imputabilité de la Régie du logement. Il s'agit de leviers importants pour la Régie qui souhaite poursuivre la modernisation de sa gestion, dans la foulée des objectifs gouvernementaux.

Dans cette perspective, la Régie du logement a entrepris plusieurs démarches qui visent l'optimisation de ses ressources à divers niveaux.

Sur le plan des **ressources humaines**, la Régie a :

- adopté un plan de développement des ressources humaines pour l'horizon 2005-2008 ;
- assuré le suivi de son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008 ;
- poursuivi l'implantation de l'évaluation du rendement de son personnel sur une base d'attentes signifiées ;
- assuré, en matière de santé au travail, l'intégration d'activités de sensibilisation ;
- poursuivi, en matière de sécurité au travail, l'implantation de son plan triennal d'amélioration des lieux de travail ;
- débuté l'implantation d'un programme de reconnaissance au travail.

Sur le plan des **ressources financières**, la Régie a :

- implanté un suivi budgétaire mensuel de l'ensemble de ses activités ;
- adopté des mesures visant à réduire sa consommation énergétique ;
- adopté une nouvelle politique concernant les frais de déplacement (une économie de 20 000 $ générée en 2005-2006).

Sur le plan des **ressources informationnelles**, la Régie a :

- poursuivi la refonte de son système de mission (amorce d'une phase exploratoire en vue de prendre connaissance de ce qui se fait dans les autres tribunaux administratifs) ;
- réalisé l'implantation finale du système d'enregistrement numérique des audiences dans les bureaux n'ayant pas de nouveaux dispositifs et intégré ce système sur une dizaine de portables (l'implantation sur portable se poursuivra en 2006-2007) ;
- amélioré la liaison de son réseau afin d'accroître la navigation sur les sites intranet et Internet ;
- développé un extranet qui permet aux membres du personnel de demeurer en communication avec le bureau ; pour les régisseurs, cela signifie également l'accès sécurisé aux décisions judiciaires depuis leur domicile ;
- enrichi le contenu de son site intranet ;
- adopté l'échéancier d'élaboration du plan de continuité des services (implantation du plan de relève et d'un site de relève) ;
- poursuivi le renouvellement de son parc d'ordinateurs (tous les ordinateurs dont la vitesse du microprocesseur est inférieure à 400 MHz ont été remplacés) ;
- créé divers outils informatiques pour optimiser l'efficacité du travail (dans la gestion des activités en conciliation, dans la préparation des calendriers d'audience ainsi que dans les outils de travail de base des préposés aux renseignements).

Sur le plan de la **gestion documentaire** et de la **recherche**, la Régie a :

- achevé l'implantation de la gestion des documents administratifs sur support papier et adopté de nouvelles mesures de conservation pour l'ensemble des dossiers judiciaires ;
- réalisé diverses études ou analyses ayant pour but d'améliorer les outils de suivi des activités figurant au plan d'action annuel.

Sur le plan des **services partagés**, la Régie a :

- examiné les opportunités offertes par les centres de services partagés (CSP) — le bilan de cette évaluation est en cours de réalisation ;
- collaboré à l'évaluation de l'opportunité de partage de services au sein du portefeuille ministériel (à savoir entre le ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR), la SHQ et la Régie du logement) — activité continue.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

MESURER LE COÛT DE REVIENT DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE D'ICI MARS 2006

INDICATEUR : Résultat des analyses de coût

Cibles
Coût de revient des activités judiciaires
Coût de revient du service téléphonique
Coût de revient du service d'information en entrevues
Coût de revient des activités administratives

Commentaire

L'établissement des coûts de revient par secteur d'activité découle d'une volonté de la Régie d'assurer une gestion plus étroite et plus éclairée de l'ensemble de ses activités. Les travaux ont débuté en novembre 2005 avec la présentation de la méthodologie préconisée. Seul le volet des activités administratives a fait l'objet d'une analyse préliminaire. Les travaux se poursuivront en 2006-2007.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

PROMOUVOIR DE FAÇON CONTINUE L'ÉTHIQUE AU SEIN DU PERSONNEL DE LA RÉGIE

INDICATEUR : Bilan annuel des activités réalisées

Cibles
Mener des activités de formation ou de sensibilisation à l'éthique
Promouvoir le contenu des documents concernant les valeurs organisationnelles, la déclaration de services et les codes d'éthique

Commentaire

Dans le contexte de modernisation de la gestion, l'éthique est considérée comme un enjeu d'une importance primordiale. La Régie s'est engagée sans équivoque dans cette voie, convaincue que toutes ses décisions doivent également s'appuyer sur des valeurs éthiques et organisationnelles adaptées à la mission qui lui est confiée.

Par voie de conséquence, le personnel de la Régie est régulièrement sensibilisé à cet aspect des choses par la publication mensuelle, sur l'intranet, du bulletin réflexif sur l'éthique de l'Institut d'éthique appliquée ainsi que par d'autres documents tels que la Déclaration de services aux citoyens, les divers codes et règlements.

En octobre 2005, la Régie a participé à une rencontre des représentants ministériels afin de préparer un bilan de ses activités en matière d'éthique. Cette rencontre a donné lieu à l'élaboration d'une activité de formation sur l'éthique, laquelle sera donnée aux préposés au cours du prochain exercice.

Déclaration de services aux citoyens

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Régie s'engage à offrir aux citoyens des services empreints de courtoisie et accessibles partout au Québec, des démarches simples, de l'information pertinente sur leurs droits, obligations et recours, des outils de négociation disponibles en temps utile (notamment le formulaire servant au calcul des ajustements de loyer), des audiences fixées et des décisions rendues dans les meilleurs délais possibles.

Voici comment la Régie s'est acquittée de ses engagements au cours de l'exercice 2005-2006.

Engagement 1 : DES SERVICES EMPREINTS DE COURTOISIE

Axe d'intervention : Accueillir les citoyens dans les bureaux et au téléphone avec toute l'attention appropriée.

Objectifs : Répondre promptement, avec amabilité et en s'identifiant.

Écouter attentivement et régler le plus de questions possible dès le premier contact.

Résultats : La Régie s'est assurée de la qualité des services rendus en mettant un soin particulier au traitement des plaintes reçues de sa clientèle. Afin de faciliter la collecte des commentaires des citoyens, des cartes-réponses « Exprimez-vous » sont mises à leur disposition dans chaque bureau de la Régie. En 2005-2006, 254 cartes-réponses ont été reçues. Ces cartes-réponses contiennent des commentaires, suggestions ou plaintes sur la qualité des services. Des commentaires liés à l'accessibilité du stationnement, aux heures de convocation en audience, à la localisation du bureau sont des exemples tirés de ces cartes-réponses. La Régie a accordé une importance particulière à ces éléments.

Par ailleurs, toute plainte concernant le comportement d'un membre du personnel (252 au cours de l'exercice 2005-2006) dans ses relations avec la clientèle fait l'objet d'un suivi approprié à la situation auprès de l'employé ou de l'adjudicateur et d'une réponse au citoyen. Dans plusieurs bureaux, les entrevues accordées par les préposés ont fait l'objet d'observations régulières de la part de leur chef d'équipe ainsi que du personnel d'encadrement.

Engagement 2 : **DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC**

Axe d'intervention : Prendre tous les moyens pour faciliter l'accès aux services sur tout le territoire du Québec.

Objectifs : Maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire québécois.

Tenir des audiences en région éloignée.

Répondre au courrier portant sur des demandes d'information générale dans un délai de cinq jours.

Résultats : La Régie du logement a maintenu un réseau de 26 bureaux répartis dans 15 des 17 régions administratives du Québec et des points de service à Matane, Thetford-Mines et Saint-Joseph-de-Beauce. En outre, elle a continué à tenir des audiences dans les régions éloignées, comme dans le Nord-du-Québec. Une liste complète des villes et localités visitées par la Régie se trouve à l'annexe 4.

Par ailleurs, la Régie a permis aux citoyens de prendre connaissance de ses activités en participant à trois salons et expositions dans diverses régions du Québec.

Elle a enfin répondu à 886 demandes d'information générale acheminées par courrier, dont 717 dans un délai de 5 jours, ce qui représente une proportion de 81 %. Le délai de réponse moyen s'est situé à 3,3 jours.

Engagement 3 : **DES DÉMARCHES SIMPLES**

Axe d'intervention : Bien informer les citoyens sur les procédures à suivre dans le cheminement d'une demande à la Régie.

Objectifs : Communiquer dans un langage simple, clair et précis, mettre à la disposition des citoyens des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir, et les assister dans la rédaction de leurs demandes.

Résultats : La Régie a revu le contenu de 12 des 19 fiches d'information dans le but d'améliorer la compréhension de l'information et rendu leur présentation plus dynamique.

Elle a également retouché la présentation des lettres types dans le but d'en faciliter la lecture.

Engagement 4 : **DE L'INFORMATION PERTINENTE SUR LES DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS DES CITOYENS**

Axe d'intervention : Dispenser une formation continue aux préposés aux renseignements.

Objectif : Assurer une mise à jour des connaissances des préposés tant en ce qui concerne les droits et obligations des parties au bail que sur le plan des recours et démarches à suivre pour régler un litige.

Résultat : Les préposés aux renseignements ont, au cours de l'exercice financier, participé à des sessions de perfectionnement portant sur les thèmes suivants :

Thèmes juridiques

- Coopératives d'habitation et compétence de la Régie du logement
- Requête en intervention et en reprise d'instance
- Mandat et conjoints de fait à la lumière des articles 72 et 73 de la L.R.L.
- Contrat de travail et compétence de la Régie du logement
- Clauses prohibant les animaux et la zoothérapie à la lumière du jugement de la cour du Québec dans *J.L. c. Coopérative de l'Ébène*
- Représentation et introduction d'une demande
- Ratification avec requête
- Cas de copropriétaires indivis
- Représentation de la personne morale (article 72, al. 3 de la L.R.L.)
- Information à donner avant que le justiciable ne se présente à l'audience
- Désignation des demandeurs
- Présentation du mandat à l'audience
- Offres de location et interprétation de « la conclusion du bail »
- Interdiction des cinémas maison et des animaux en vertu de l'article 1947 du C.c.Q.
- Délais d'exécution selon les types de décisions
- Types de décisions susceptibles d'appel ou de révision
- Assurance-responsabilité du locateur ou du locataire en cas de dommages
- Responsabilité de repeindre un logement après plusieurs années d'occupation : locataire ou locateur ?
- Rétractation
- Obligation de renseignement et bonne foi concernant l'état des lieux et des alentours
- Témoignage des policiers
- Retard de plus de trois semaines : le 22 ou le 23 ?
- Indemnité accordée à la suite d'une reprise d'un logement (art. 1967 du C.c.Q.)
- Mandataire lors de l'introduction de la demande

Thèmes organisationnels

- Garderies et compétence de la Régie du logement
- Présentation du Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine
- Rôle de la direction de la santé publique de Montréal

Engagement 5 : DES OUTILS DE NÉGOCIATION DISPONIBLES EN TEMPS UTILE

Axe d'intervention : Faciliter la négociation de l'ajustement du loyer.

Objectif : Fournir, au plus tard le 31 janvier, les outils suivants :

- les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire ;
- le formulaire « Calcul — Comment s'entendre sur le loyer », dans les bureaux et sur le site Internet ;
- l'accès au calcul automatique de l'augmentation de loyer sur Internet.

Résultat : Comme chaque année, la Régie du logement a diffusé, le **19 janvier**, son communiqué de presse sur les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire, pour les baux débutant après le 1er avril 2006 et donné sept entrevues aux médias pour compléter les informations livrées.

Au cours de cette même journée, la version électronique du formulaire « Calcul **2006** — Comment s'entendre sur le loyer » ainsi que sa version interactive étaient disponibles sur le site Internet.

La version papier du formulaire « Calcul **2006** — Comment s'entendre sur le loyer » a respecté les délais de production et d'acheminement d'une semaine chacun, et a pu ainsi être disponible dans l'ensemble des bureaux au cours de la deuxième semaine suivant la diffusion du communiqué.

Engagement 6 : DES AUDIENCES FIXÉES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS POSSIBLES

Résultats : voir Orientation 1, axe d'intervention 1.1.

Engagement 7 : **DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS**

Axe d'intervention : L'observation des délais après audience.

Objectif : . Rendre les décisions dans un délai ne dépassant pas 60 jours après la tenue de l'audience.

Résultats : La Régie a rendu 55 468 décisions au cours de l'exercice **2005-2006**, comparativement à 56 639 décisions en **2004-2005**. Il s'agit d'une diminution de 2 %. La décision a été rendue dans un délai inférieur aux 60 jours prévus dans la Déclaration de services aux citoyens, sauf dans 241 dossiers. Des autorisations écrites consignées au dossier, accordant au justiciable un délai supplémentaire pour produire des documents après la tenue de l'audience, expliquent essentiellement les délais dépassant les 60 jours.

Le délai moyen après audience s'établit comme suit :

INDICATEUR : Délai après audience (en jours oubrables)

	Résultats		
Type de cause	**2003-2004**	**2004-2005**	**2005-2006**
Fixation et révision	17	14	**16**
Causes civiles	11	11	**10**
Non-paiement	5	6	**6**

6. Qualité des services aux citoyens

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Régie du logement met à la disposition des citoyens divers moyens leur permettant d'exprimer leurs commentaires ou suggestions et de déposer leurs plaintes.

L'un de ces moyens est la ligne téléphonique sur la qualité des services, spécialement conçue pour faciliter l'expression des plaintes et commentaires : au cours de l'exercice 2005-2006, la Régie a répondu à 10 375 appels reçus par ce canal. Parmi ces appels, on a dénombré 1 805 plaintes.

Les citoyens se sont aussi manifestés par le biais de 133 courriels « Exprimez-vous », acheminés à partir du site Internet de la Régie du logement, dont 104 étaient des plaintes.

Quant aux cartes-réponses « Exprimez-vous », elles sont à la disposition des citoyens qui se présentent dans les bureaux de la Régie pour déposer une plainte ou faire un commentaire. Deux cent cinquante-quatre cartes-réponses ont été transmises, dont 73 plaintes.

Les autres moyens (téléphone, télécopieur, courrier, plainte verbale, messager) ont été utilisés pour nous acheminer 162 plaintes.

Le nombre total de plaintes reçues en 2005-2006 s'élève donc à 2 144.

Le principal motif de plainte est le délai avant audience, lequel a donné lieu à 820 plaintes. Il s'agit d'une proportion à peine supérieure à 1 % par rapport aux 81 000 causes introduites et relancées. L'année précédente, 835 plaintes avaient été déposées pour le même motif.

Le deuxième motif en fréquence a été l'accessibilité du service d'information téléphonique, pour lequel 524 plaintes ont été enregistrées, ce qui représente une diminution de plus de 53 % par rapport aux 1 121 plaintes enregistrées à ce sujet l'exercice précédent. Cette diminution est attribuable à l'amélioration du système de la Régie qui, depuis janvier 2005, est constitué d'une seule centrale téléphonique virtuelle reliant ses 26 bureaux sur l'ensemble du territoire. Nous ne pouvons que nous féliciter de son efficacité, étant donné la diminution significative des plaintes de la clientèle pour ce motif. En regard d'un volume annuel de quelque 636 000 réponses téléphoniques, il s'agit d'une proportion de l'ordre de moins de un dixième de point de pourcentage, mais compte tenu des objectifs et engagements de la Régie à cet égard, ces plaintes ont presque toutes été jugées fondées.

Les autres motifs d'insatisfaction sont variés, mais beaucoup moins fréquents. Dans certains cas, la Régie ne possède pas de pouvoir d'intervention, par exemple, lorsque la plainte est dirigée contre l'état de la législation ou contre la teneur d'une décision rendue par un régisseur. Dans la plupart des cas, les citoyens disposent de recours judiciaires pour faire valoir leurs motifs d'insatisfaction en regard d'une décision rendue par la Régie.

Outre les plaintes, la Régie reçoit aussi des commentaires (remarques, suggestions ou félicitations) de citoyens relativement à son mandat, à ses procédures ou à ses activités. Au cours du dernier exercice, 299 de ces commentaires ont été acheminés à la Régie.

Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2005-2006, selon le guichet d'entrée et le motif

SELON LE GUICHET D'ENTRÉE

Ligne téléphonique « Qualité des services à la clientèle »	**1 805**
Courrier	**106**
Courrier électronique	**104**
Carte-réponse « Exprimez-vous »	**73**
Télécopieur	**34**
En personne	**11**
Téléphone (autre ligne)	**10**
Messager	**1**

SELON LE MOTIF

Délai avant audience	**820**
Accessibilité des services téléphoniques	**524**
Comportement d'un employé	**201**
Décision judiciaire	**147**
Délai à rendre une décision	**117**
Autres motifs	**80**
Lois et règlements de la Régie	**76**
Services à la clientèle	**53**
Comportement d'un adjudicateur	**51**
Procédures administratives	**28**
Déroulement de l'audience	**17**
Langue	**16**
Lois et règlements d'autres instances	**8**
Aménagement des lieux	**4**
Site Internet	**2**

7. Utilisation des ressources

La présente section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles pour la réalisation des activités de la Régie du logement au cours de l'exercice 2005-2006.

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Revenus de tarification	**4 565 031 $**	**4 678 189 $**	**4 598 201 $**
Budget disponible	**16 253 080 $**	**16 243 743 $**	**16 366 201 $**
*Crédit au net**	*1 465 031 $*	*1 578 189 $*	*1 498 201 $*
Crédits votés, transférés et reportés	*14 788 049 $*	*14 665 554 $*	*14 868 000 $*
Effectif autorisé	**225 ETC**	**225 ETC**	**224 ETC**
Régisseurs (à l'exclusion des président et vice-président)	32	32	32
Greffiers spéciaux (à l'exclusion du secrétaire)	7	7	7

* Le montant dépassant 3,1 M$ des revenus de tarification est comptabilisé dans le crédit au net.

LES RESSOURCES HUMAINES

La Régie du logement s'est dotée de nouveaux outils en matière de gestion des ressources humaines en vue de répondre aux défis à venir, soit :

- l'établissement d'un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre en regard des départs à la retraite ;
- l'établissement d'un plan de développement des ressources humaines sur un horizon 2005-2008 ;
- la mise en œuvre de différentes mesures afin de moderniser son fonctionnement.

L'effectif total autorisé (ETC)

L'effectif total autorisé au 31 mars 2006 était de 224 ETC (équivalents temps complet) et se détaillait comme suit :

Service	ETC
Présidence[6]	9,00
Vice-présidence aux activités du Tribunal	48,60
Direction de l'administration, de la planification stratégique et du développement	25,00
Direction des greffes et des services aux citoyens	2,00
Direction territoriale de Montréal	48,40
Direction territoriale de l'Ouest	16,20
Direction territoriale de l'Est	31,10
Direction territoriale du Sud	19,80
Postes non distribués en raison de contraintes financières	23,90
TOTAL	**224,00**

De plus, la Régie a utilisé 17,08 ETC occasionnels dans le cadre de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet allégement, la Régie peut utiliser une partie des revenus de tarification générés par l'augmentation du volume de demandes déposées. Ces 17,08 ETC se répartissent comme suit :

Service	ETC
Vice-présidence aux activités du Tribunal	3,00
Direction de l'administration, de la planification stratégique et du développement	1,00
Direction territoriale de Montréal	9,00
Direction territoriale de l'Ouest	2,08
Direction territoriale de l'Est	2,00
TOTAL	**17,08**

Dans l'allocation de ses ressources, la Régie privilégie les services directs aux citoyens en consacrant plus de 85 % de ses ressources humaines aux fonctions d'adjudication et d'information.

Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la *Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre*, communément appelée « Loi du 1 % », la Régie du logement a investi, au cours de l'année civile 2005, l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale dans la formation de son personnel.

6 La Présidence comprend les unités suivantes : le Bureau de la présidence, le Secrétaire, les Communications, le Bureau des plaintes et de la qualité des services.

Au cours de l'année civile 2005, la Régie a consacré 170 279 $ à des dépenses de formation. Ce montant correspond à 1,52 % de sa masse salariale. En plus de se conformer à son obligation, la Régie a produit la déclaration prescrite au ministère du Revenu et fourni l'information générale ayant trait aux activités de formation à Emploi-Québec.

Les principales activités de formation ont porté sur le harcèlement psychologique en milieu de travail, les mécanismes de prévention et de règlement des différends pour les conciliateurs et les adjoints aux conciliateurs, le perfectionnement juridique et un programme d'activités de formation visant l'amélioration des habiletés professionnelles des gestionnaires.

Les relations de travail

Au cours de l'exercice 2005-2006, le comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) a tenu une rencontre.

Le Programme d'Aide aux Employés (PAE)

La Régie du logement offre un programme d'aide à ses employés. Afin d'assurer la plus grande confidentialité possible, la Régie a retenu les services d'une firme externe de consultants.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2006, 17 personnes se sont prévalues du programme pour un total de 53 consultations. La dépense totale s'établit à 6 772 $.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Rémunération et fonctionnement

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 s'élèvent à 16 214 733 $.

La dépense de rémunération se chiffre à 12 218 757 $ et représente 75 % de l'ensemble. Cette dépense comprend le paiement des allocations prévues aux conditions de travail des régisseurs lorsque le régisseur ne sollicite pas un renouvellement de mandat ainsi qu'un montant de 92 500 $ enregistré comme compte à payer à la fin de l'exercice pour un solde dû à la CSST occasionné par un règlement rétroactif en 2005-2006.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 3 995 976 $ dont une somme de 1 692 931 $ (42 %) a été affectée aux dépenses du loyer, étant donné que la Régie compte 26 bureaux sur l'ensemble du territoire québécois, en plus de tenir des audiences dans 27 autres villes. L'autre important poste de dépenses de fonctionnement se rapporte aux frais de communications téléphoniques et informatiques, aux frais de courrier et de messagerie et aux frais de déplacement qui totalisent 1 266 891 $, soit près de 32 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert monétaire conclue avec les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles d'un montant de 125 000 $ résultant de la vente du bail. Cette somme est utilisée pour différents services de communications fournis par les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 598 201 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, la Régie bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet allégement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2005-2006, cela a représenté une somme de 1 498 201 $ pour le financement de ses opérations. Par ailleurs, la Régie pourra reporter 2 716 $ de crédits non utilisés dans l'exercice financier 2006-2007.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Dans le Plan de modernisation de l'État 2004-2007, en ce qui concerne l'objectif d'amélioration de la prestation de services, l'aménagement d'un gouvernement en ligne occupe une place de choix.

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Régie a réalisé plusieurs projets au cours de l'exercice 2005-2006.

Consultation en ligne d'un dossier

À partir du site Internet de la Régie, un citoyen peut désormais consulter en ligne un dossier qui le concerne et connaître ainsi les étapes de son traitement. De plus, si la décision a été rendue, il est en mesure d'en faire la lecture à l'écran et de l'imprimer.

Pour consulter son dossier, le citoyen doit indiquer le numéro du dossier ainsi que le numéro civique et le code postal du logement concerné. Quoique les dossiers judiciaires soient publics, ces trois renseignements sont obligatoires afin d'éviter des extractions abusives de données.

Transmission en ligne d'informations concernant la mise au rôle

Un avocat qui représente une partie intéressée dans une cause est désormais en mesure de transmettre en ligne, à partir du site Internet de la Régie, un formulaire d'informations brèves sur le dossier. On lui demande s'il a l'intention de convoquer des témoins ou des experts et d'estimer la durée de l'audience. Ces informations permettent d'améliorer la planification de sa mise au rôle au bénéfice autant des parties que de la Régie.

Si l'avocat ne désire pas transmettre les informations en ligne, il peut télécharger le formulaire, le compléter puis le transmettre à la Régie par la poste ou par télécopieur.

Enregistrement des audiences à partir d'ordinateurs portables

Au cours des exercices 2002-2003 et 2003-2004, la Régie a procédé au remplacement de son système d'enregistrement des audiences à l'aide de cassettes audio par un système d'enregistrement numérique, à même des postes d'ordinateurs (PC) installés dans les salles d'audience.

Il faut signaler que la Régie a l'obligation de fournir à un citoyen qui en fait la demande l'enregistrement d'une cause donnée. Or, l'enregistrement avec des cassettes audio n'était pas toujours fiable, la qualité du son parfois douteuse et il était fastidieux de retrouver l'enregistrement d'une cause donnée dans l'inventaire des cassettes audio.

Au cours de l'exercice 2005-2006, un projet-pilote d'enregistrement numérique des audiences à même des ordinateurs portables a été implanté au bureau de Sherbrooke. Un autre projet-pilote sera mis en place au cours de l'exercice 2006-2007 au bureau de Valleyfield. Si cette expérience s'avère satisfaisante, elle sera élargie à l'ensemble de la province, permettant ainsi à la Régie d'améliorer la tenue de ses audiences en région.

Aménagement d'un extranet

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Régie a aménagé un extranet qui permet aux membres du personnel de l'organisme de consulter à distance (de leur domicile ou en déplacement par exemple) leur messagerie électronique, les fiches d'information juridique, la banque de décisions, la banque de références juridiques et le plumitif de la Régie.

Consultation en ligne du plumitif de la Régie à l'intranet et à l'extranet

La consultation du plumitif par le personnel via l'ordinateur de mission, un système développé dans les années 1980, était devenue lourde et fastidieuse.

Au cours de l'année, la Régie a développé un module de consultation du plumitif à son intranet, également accessible de son extranet. Un membre du personnel de la Régie peut désormais consulter les dossiers en ligne, en interrogeant la banque de données selon les mêmes paramètres que ceux qui sont applicables lorsque le citoyen utilise les services en ligne, facilitant ainsi les échanges simultanés entre eux.

Le personnel a également la possibilité, au cours de la consultation d'un dossier donné, d'avoir accès à plus d'une cinquantaine de lettres types. Une lettre type sélectionnée indiquera automatiquement le numéro du dossier, le nom de la partie choisie comme destinataire avec son adresse postale, accélérant ainsi sa transmission.

Plan de continuité des services et site de relève

À l'instar des autres organismes gouvernementaux, la Régie doit prendre des mesures en cas de sinistre qui l'empêcherait d'accomplir ses activités essentielles.

Un plan de continuité des services contenant une description de mesures visant à diminuer la probabilité d'occurrence d'un sinistre et de mesures de détection ainsi que la documentation associée à toutes les mesures doit donc être adopté.

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Régie a mis sur pied le Comité de préparation et de suivi du plan de continuité des services, lequel a entrepris les travaux d'élaboration dudit plan.

Par ailleurs, des mesures concrètes doivent être prises pour que la Régie puisse dispenser ses services aux citoyens en cas de sinistre. Comme le serveur de mission de la Régie est localisé à son siège social de Montréal, un site de relève à l'extérieur de Montréal a été aménagé au cours de l'année.

INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION EN REGARD DE L'UTILISATION DES RESSOURCES

INDICATEURS		2004-2005		2005-2006	
Ressources humaines		**Nbre**	**%**	**Nbre**	**%**
Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre de ETC utilisés et en % du total de ETC utilisés	– Réguliers	154,34	71,40	151,09	72,00
	– Occasionnels	25,92	12,00	26,02	12,00
	– Autres (tous les autres statuts)	32,08	15,00	34,00	16,00
	– Cadres	6,00	2,80	6,00	3,00
	– Professionnels (y compris juristes)	14,82	6,90	16,00	8,00
	– Fonctionnaires (PBTA)	133,52	61,80	129,09	61,00
	– Hommes	67,18	31,00	66,33	31,00
	– Femmes	145,16	67,00	144,79	69,00
Répartition de l'effectif au 31 mars 2006 par groupe d'âge (nombre et % de personnes et de ETC utilisés)	Nombre et % de personnes :				
	– 34 ans et moins	25,00	10,60	24,00	11,00
	– 35 ans à 54 ans	155,00	66,00	145,00	65,00
	– 55 et plus	55,00	23,40	54,00	24,00
	Nombre et % de ETC utilisés :				
	– 34 ans et moins	20,35	9,40	21,11	10,00
	– 35 ans à 54 ans	140,88	65,19	131,52	62,30
	– 55 et plus	51,45	23,81	49,40	23,40
Prévision des départs à la retraite d'ici le 1er avril 2009 en nombre et en % des employés	Nombre de personnes visées et % par rapport au nombre d'employés au 31 mars	Du 1er avril 2005 au 31 mars 2008		Du 1er avril 2006 au 31 mars 2009	
		16,6 %		15,9 %	
Taux de roulement du personnel régulier (à l'exclusion des postes occasionnels)	– Nombre de personnes remplacées sur un poste régulier au cours de l'année à l'exclusion des affectations/ Nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars	2,4 %		1,9 %	
Taux d'absentéisme (à l'exclusion du calcul des jours fériés et des vacances prises)	– Nombre de jours d'absences/ Nombre de jours de travail payés	9,9 %		9,9 %	
Nombre de jours de formation par ETC (*Loi 90*)	– Formation globale	778 jours		590 jours	
	– Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises	370 jours		243 jours	
Dépenses pour la formation et le développement du personnel	Dépenses totales en formation par employé	271 767 $		170 279 $	

INDICATEURS		2004-2005		2005-2006	
Ressources informationnelles		**$**	**%**	**$**	**%**
Dépenses en matière de ressources informationnelles (RI) (montant, % de croissance et % par rapport aux dépenses totales de l'organisation)	Dépenses en RI ($)	1 130 800		1 215 300	
	Croissance annuelle des dépenses en RI (%)		11		7
	Pourcentage des dépenses en RI par rapport aux dépenses totales du M/O (%)		7		8
	Dépenses en immobilisations (RI)	255 000		201 800	
Prestations de services		**N^bre**		**N^bre**	
Achalandage selon le mode de prestation de services	Réponses au téléphone	648 061		686 299	
	Entrevues et visiteurs dans les bureaux	181 406		183 052	
	Courriels concernant le contenu du site Internet	6 615		8 619	
	Courriels concernant des demandes de renseignements	1 064		1 105	
	Consultations du site Internet	892 941		874 412	
Traitement des plaintes					
	Plaintes reçues et traitées	2 692		2 144	

8. Exigences législatives et réglementaires

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie du logement s'est conformée, en matière de protection des renseignements personnels, aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Le Comité de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels dirigé par la présidente s'est réuni à quatre reprises.

Au cours des exercices précédents, à la suite du dépôt du rapport sur l'évaluation des risques selon la méthode Méhari, la Régie s'était dotée d'un plan d'action pour la sauvegarde des données et avait adopté l'échéancier d'élaboration d'un plan de continuité des services afin d'assurer le maintien des services essentiels en cas de sinistre. Au cours de l'exercice 2005-2006, la Régie a implanté des mesures additionnelles visant à assurer la sécurité de ses adjudicateurs, lors de la tenue d'audiences, ainsi que celle de son personnel et de ses locaux.

Afin de sécuriser davantage ses données et d'assurer le plus grand respect de sa politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'Internet, d'intranet et du courrier électronique, la Régie a revu les possibilités d'accès à son site Internet par son personnel. Elle a vu aussi à renforcer ces mesures de surveillance de la fréquentation d'Internet en remplaçant son logiciel de surveillance par un logiciel plus performant.

En ce qui concerne les postes de travail du personnel, la Régie s'est assurée de contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière d'économie d'énergie en adoptant diverses mesures d'économie, notamment la fermeture automatique des ordinateurs après les heures de travail et la standardisation de l'écran de veille qui reproduit le logo de la Régie.

ACCÈS À L'INFORMATION

Les renseignements que la Régie obtient en tant que tribunal et qu'elle consigne dans le contexte du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels. Les demandes des clients ou de leurs mandataires afin d'obtenir copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, et ne font donc l'objet d'aucune compilation.

Cependant, la Régie du logement reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi.

Ainsi, au cours de l'exercice financier 2005-2006, la Régie du logement a reçu **17** demandes d'accès à l'information. La nature des demandes soumises concernait les sujets suivants :

- demandes de renseignements sur l'existence de toute plainte, demande ou requête pendante devant la Régie, impliquant certains immeubles locatifs ;

- demandes de renseignements concernant les contrats octroyés à des agences de placement, à des cabinets d'avocats, à des professionnels ainsi que ceux relatifs à des activités publicitaires ;
- demandes de renseignements à l'égard des contrats d'embauche des membres de la haute direction de la Régie ainsi qu'aux critères et paramètres applicables à leur rémunération ;
- demandes de renseignements concernant diverses activités sociales et la ventilation des sommes consacrées ;
- demandes de renseignements concernant des travaux d'immobilisation et des acquisitions en biens immobiliers ;
- demandes de renseignements concernant les frais de déplacement, de voyage et de représentation ;
- demandes de renseignements relatifs à l'utilisation d'une voiture de fonction.

Parmi les demandes soumises,

- **8** ont été acceptées par le responsable de l'accès à l'information,
- **6** ayant été traitées dans un délai de 20 jours et
- **2** l'ayant été dans un délai de 30 jours ;
- **8** ont fait l'objet d'une réponse précisant que le document demandé n'était pas en possession de la Régie ou inexistant ;
- **1** demande a justifié un refus en raison de son imprécision.

Au 31 mars 2006, 1 dossier faisait l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

La Régie est par ailleurs intervenue à deux reprises en application des articles 59.1 et 60.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, conformément à la Directive de la Régie du logement sur la communication de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes.

PLAN D'ACTION SUR LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

La Régie a participé activement au rajeunissement de la fonction publique en embauchant des personnes âgées de moins de 35 ans pour pourvoir 3 des 4 emplois réguliers et 4 des 6 postes occasionnels.

POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Dans le cadre de la politique concernant la santé des personnes au travail, la Régie a adopté un plan de développement des ressources humaines pour l'horizon 2005-2008. Elle a poursuivi l'implantation de l'évaluation du rendement du personnel sur une base d'attentes signifiées. De plus, en matière de santé au travail, la Régie a poursuivi l'intégration et la mise en place d'activités de sensibilisation de l'importance de la santé des employés. Elle a reconduit le programme de vaccination antigrippal et proposé des activités physiques dans le cadre de la journée nationale du sport et de l'activité physique.

En matière de sécurité au travail, la Régie a entrepris de remplacer les chaises existantes par des modèles plus ergonomiques et de faire installer des boutons de panique afin d'améliorer la sécurité des employés. Ces mesures s'inscrivent dans la poursuite de l'amélioration des lieux de travail.

Dans le cadre de la reconnaissance du travail des employés et à l'occasion de son 25e anniversaire, la Régie a souligné la contribution de son personnel, notamment celle des employés possédant 25 années d'expérience dans la fonction publique. De plus, la reconnaissance au travail sera un dossier prioritaire pour 2006-2007.

PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Embauche

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS*	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	4	6	8	0

Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2006

Effectif total (personnes)	164

- L'effectif total ne comprend pas les 34 personnes nommées à la prérogative du gouvernement (présidente, vice-président et régisseurs).

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif d'embauche :
Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche

	REGULIERS				OCCASIONNELS				ETUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	–	–	–	–	–	–	–	2	2	2	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage	–	–	–	–	–	–	–	33 %	25 %	25 %	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage global	0 %				33 %				50 %				0 %				

Rappel des objectifs :
Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale qui est de 9 %.
Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Taux de représentativité

	RÉGULIERS			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	9	1	1	8
Pourcentage	5 %	0,6 %	0,6 %	4,9 %

FEMMES

Taux d'embauche

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS*	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre de femmes embauchées	3	4	2	0
Pourcentage	17 %	22 %	11 %	0 %

Niveau de représentation

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	1	7	8	100	–	–
Pourcentage	17 %	44 %	50 %	80 %	–	–

Le niveau de représentation des femmes correspond à des emplois réguliers.

* Y compris avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

RÉSULTATS COMPARATIFS

Taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et, pour l'exercice 2005-2006, y compris le taux d'embauche des personnes handicapées

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2003-2004	33 %	40 %	50 %	0 %
2004-2005	0 %	18 %	29 %	0 %
2005-2006	0 %	33 %	50 %	0 %

Taux de représentativité des membres des communautés culturelles

Pourcentage du taux de représentativité des membres des communautés culturelles des trois dernières années

2003-2004	2004-2005	2005-2006
5,3 %	5,3 %	5 %

Taux de représentativité des anglophones

Pourcentage du taux de représentativité des anglophones des trois dernières années

2003-2004	2004-2005	2005-2006
0,01 %	0,01 %	0,6 %

Taux de représentativité des autochtones

Pourcentage du taux de représentativité des autochtones des trois dernières années

2003-2004	2004-2005	2005-2006
0,01 %	0,01 %	0,6 %

Taux de représentativité des personnes handicapées

Pourcentage du taux de représentativité des personnes handicapées des trois dernières années

2003-2004	2004-2005	2005-2006
4,1 %	4,7 %	4,9 %

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE L'ADAPTABILITÉ DE LA RÉGIE DU LOGEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La Régie du logement a toujours prêté une attention particulière à la nécessité de rendre des services accessibles et de qualité. Lors de la révision de sa Déclaration de services aux citoyens, laquelle paraîtra au cours de l'année 2006, elle a tenu à exprimer de manière explicite les besoins qu'elle doit combler à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles en établissant des engagements qui lui sont propres.

Ces engagements touchent l'accessibilité des lieux, l'assistance à la rédaction d'une demande, la sensibilisation du personnel aux demandes des personnes ayant des incapacités physiques ainsi que l'adaptation du site Internet.

Plusieurs autres mesures ont été mises de l'avant afin de faciliter l'accessibilité des services de la Régie, dont l'amélioration de ses communications écrites.

En outre, cette préoccupation fait également l'objet d'un des axes d'intervention de son Plan stratégique 2005-2008 puisqu'il concerne l'amélioration de l'accessibilité des services de la Régie ainsi que leur adaptation en fonction des besoins des citoyens.

Les membres de la Régie sont invités à adopter un comportement éthique et à adhérer aux valeurs suivantes :

- le respect,
- la qualité du service,
- la coopération,
- l'engagement.

Cela se traduit par un service à la clientèle respectueux de l'ensemble des citoyens.

Par ailleurs, la majorité des 26 points de service de la Régie sont sous la responsabilité de la Société immobilière du Québec (SIQ) qui pourvoit aux besoins en espace de l'ensemble de sa clientèle et prend compte de l'adaptabilité des lieux pour l'ensemble de la clientèle.

En ce qui a trait à l'embauche de personnes handicapées, la Régie participe activement au programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), et ce, depuis son adoption en 1993.

À ce jour, la Régie compte parmi ses effectifs 10 personnes handicapées liées à ce programme, dont 2 sont devenues des employés permanents et 5 occupent toujours un poste occasionnel. Outre sa participation à ce programme, la Régie emploie également 6 personnes handicapées qui ont été recrutées de différentes façons.

Elle offre aussi un service gestuel aux personnes sourdes ou malentendantes.

La Régie propose des actions pour l'exercice 2006-2007 qui s'inscrivent dans la continuité de celles qui ont été mises de l'avant au cours des dernières années et qui ont contribué à améliorer l'accessibilité, ainsi que de les adapter en fonction des besoins particuliers de cette clientèle.

Finalement, ce plan d'action propose la création d'un groupe de travail dont le mandat consiste à faire le suivi des travaux et à poursuivre les efforts de la Régie à cet égard.

Axe d'orientation	Actions à privilégier
Embauche et maintien en emploi des personnes handicapées	Poursuivre l'embauche des personnes handicapées au sein de la Régie du logement. Adapter les postes de travail en fonction des capacités des personnes au service de la Régie.
Accessibilité des lieux et accès au télétravail	Lors de la révision annuelle des ententes d'occupation, s'assurer que l'accès aux bureaux de la Régie est facilité pour les personnes ayant des incapacités physiques.
Accueil et moyens de communication	Dans le cadre des communications téléphoniques, sensibiliser les préposés aux renseignements aux stratégies qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes (parler lentement, prononcer les mots distinctement, trouver des termes simples pour bien transmettre l'information à la clientèle). Dans le cadre de l'accueil de la clientèle, sensibiliser les préposés aux renseignements, lors des séances de formation continue, aux particularités des personnes ayant des incapacités physiques et promouvoir une approche respectueuse et adaptée à cette clientèle. Dans le cadre de la révision des formulaires et des lettres d'information de la Régie, prendre en considération les différents moyens d'adaptation pour répondre aux besoins de toute personne : • revoir la police de caractères ; • s'assurer de la vulgarisation des contenus. Dans le cadre de la révision du site Internet de la Régie, prendre en considération les règles d'accessibilité du WAI. Maintenir le service gestuel aux personnes sourdes ou malentendantes.
Actualisation du plan d'action	Nommer un coordonnateur de service aux personnes handicapées (réalisé).
	Mettre sur pied un groupe de travail afin d'actualiser le plan d'action.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Poursuivant ses objectifs en matière de diffusion des règles d'éthique auprès de son personnel, la Régie a maintenu et alimenté au cours de l'exercice 2005-2006 une rubrique particulière qu'elle a instaurée en 2004-2005 sur son site intranet portant sur l'éthique et les valeurs organisationnelles ; y sont disponibles des documents ayant pour objet :

- l'éthique dans la fonction publique québécoise ;
- la *Loi sur la fonction publique* ;
- le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* ;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement ;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise ;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

En outre, avec l'accord de l'Institut québécois d'éthique appliquée qui les produit, la Régie diffuse périodiquement sur son site intranet, au bénéfice de son personnel, divers « Bulletins réflexifs » qui abordent plusieurs sujets d'intérêt concernant l'éthique. Les thèmes suivants y sont disponibles :

- l'éthique n'est que le début ;
- une mode, l'éthique ;
- du bon usage du « code d'éthique » ;
- la responsabilité ;
- l'objectivité n'existe pas ;
- pour distinguer l'équité de l'égalité ;
- le respect, ce n'est pas être poli ;
- éthique ou gentillesse.

Par l'entremise de son responsable à l'éthique, la Régie du logement a également participé aux travaux relatifs à l'état d'avancement des activités de mise en œuvre de l'éthique au sein des ministères et organismes de la fonction publique québécoise, mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor. Elle s'est donc prêtée à la réflexion proposée au sein de sa propre organisation pour ensuite collaborer aux échanges lors des rencontres du réseau de responsables en octobre 2005. Les observations tirées de cette réflexion ont été, par la suite, présentées aux autorités et dirigeants de la Régie par le responsable à l'éthique afin qu'ils soient sensibilisés aux préoccupations exprimées par l'ensemble du réseau.

Les régisseurs de la Régie, soumis en vertu de la *Loi sur la Régie du logement* au Conseil de la justice administrative, disposent pour leur part d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. Ces derniers, en leur qualité d'adjudicateurs, ont été invités à participer au colloque offert par la Conférence des juges administratifs du Québec, en novembre 2005, qui avait pour thèmes, la gestion d'audience et les chartes. Des sujets pertinents abordant les chartes, la justice naturelle et le droit administratif ; le multiculturalisme ; des réflexions sur la quérulence ; l'intervention en médiation en cours d'instance ; le multiculturalisme ainsi que les preuves illégales ont alors été présentés au bénéfice des participants.

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Depuis 1998, la Régie du logement possède une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie s'assure de son application, laquelle s'harmonise à la mission de l'organisme, notamment auprès des membres de son personnel.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents qui émanent de l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec la clientèle à moins qu'un citoyen ne soit de langue anglaise et demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que celle des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

En fonction de l'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement, il est spécifié que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. » Dans le cas des présentoirs qui sont en libre

service, la Régie s'assure, si le texte français n'est pas disponible, que le texte anglais d'un dépliant ou d'une brochure d'information sur la loi et les règlements est retiré.

Comme pour les années précédentes, la Régie a appliqué durant l'exercice financier 2005-2006 les règles quant à son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui honorent les exigences de la Charte de la langue française.

Enfin, selon la décision gouvernementale, le document pour la mise en œuvre de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information « État de situation au 31 mars 2005 » a été envoyé, en mars 2006, à l'Office québécois de la langue française. L'état de situation pour l'exercice 2005-2006 est en cours de production.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de représentants ministériels désignés par le sous-ministre ou le dirigeant de chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son représentant, la Régie demeure en phase avec les orientations et les politiques proposées par le Secrétariat lors des rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée.

Conformément à l'obligation de rendre publics dans le rapport annuel de gestion les engagements et les réalisations des ministères et organismes en matière d'allégement réglementaire et administratif, des projets d'orientation ont été réalisés ou entrepris au cours de l'exercice 2005-2006 :

- Développer la possibilité de rendre jugement sur dossier à l'égard de certaines catégories de demandes afin de simplifier la procédure lorsque le défendeur n'entend pas produire de contestation. Le projet soumis est actuellement analysé par les autorités concernées.

- Produire un nouveau formulaire de bail obligatoire plus convivial en fonction des besoins exprimés par la clientèle. Les travaux étant terminés, la réalisation finale du projet dépend à court terme de possibles modifications législatives susceptibles de modifier son contenu.

- Offrir aux parties impliquées dans un litige devant la Régie, la possibilité de consulter le suivi du dossier les concernant, en se référant au plumitif en ligne disponible sur le site Internet de la Régie et d'obtenir, le cas échéant, copie de la décision rendue. Ce projet a été réalisé au cours de la présente année et fonctionne normalement.

- Permettre aux avocats représentant les parties devant le tribunal de transmettre automatiquement à l'aide d'un formulaire électronique disponible sur le site Internet, des informations pertinentes à la planification de la mise au rôle des dossiers par la Régie, de façon à réduire les remises et les ajournements. Ce projet a été réalisé au cours de l'exercice 2005-2006 et fonctionne normalement.

La Régie assiste, en outre, le ministre et répond à ses demandes sur tous les aspects touchant l'allégement législatif et réglementaire.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale son rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie par le Vérificateur général portaient sur « les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines ». Ces recommandations sont intégrées au Plan d'action annuel, qui fait l'objet d'un suivi lors des réunions du Comité de direction.

9. Informations financières 2005-2006

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Québec, le 19 mai 2006

RÉGIE DU LOGEMENT
Revenus et dépenses
de l'exercice terminé le 31 mars 2006

	2006	2005
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 598 201 $	4 678 189 $
Transfert au fonds consolidé du revenu	144 827	
Autres	23 663	27 005
	4 766 691 $	4 705 194 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	12 218 757 $	12 157 214 $
Loyers	1 692 931	1 854 049
Transport et communication	1 288 599	1 170 053
Services professionnels et administratifs	571 388	391 538
Entretien et réparations	57 822	79 850
Fournitures et approvisionnements	167 791	176 899
Amortissement des immobilisations corporelles	211 123	182 119
Autres	6 322	5 985
	16 214 733 $	16 017 707 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

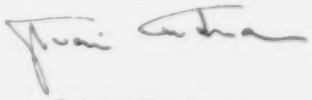
FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ENGAGEMENTS (note 4)

ÉVENTUALITÉ (note 6)

POUR LA RÉGIE

France Desjardins



Sylvain Gendreau

RÉGIE DU LOGEMENT

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX INFORMATIONS FINANCIÈRES AU 31 MARS 2006

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., chapitre R.8.1), a pour objets, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des informations financières de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales et Régions. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

De plus, les ajustements de traitements relatifs à l'équité salariale, s'il en est, ne sont pas présentés car ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Régie.

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), au Régime de retraite de l'administration supérieurs (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont des prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces

régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 569 257 $ (2005 : 393 302 $) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2006, ces dépôts totalisaient 221 793 $ (2005 : 310 817 $).

4. ENGAGEMENTS

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2012 à verser un montant de 880 437 $ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2007	185 491 $
2008	186 168
2009	173 442
2010	173 442
2011	135 930
2012	25 964
	880 437 $

5. OPÉRATION NON MONÉTAIRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert monétaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. L'éditeur fournit divers services de communication, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2006	2005
Solde reporté au début de l'exercice	(15 255) $	984 $
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(118 221)	(141 239)
Solde reporté à la fin de l'exercice	(8 476) $	(15 255) $

6. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs à l'égard de tâches exercées qui seraient non-conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause, et le cas échéant, les impacts financiers, ne peuvent être déterminés par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

10. Décisions d'intérêt 2005-2006

Le dépôt d'une demande par un mandataire

En 2005, deux jugements de la Cour du Québec en appel de décisions de la Régie du logement ont eu un impact majeur sur les activités du tribunal. Il s'agit des affaires *Harvey* c. *Guerreiro*[7] et *Appartements Tour Stanley* c. *Emberley*[8].

En somme, la Cour a jugé qu'un mandataire ne pouvait déposer, c'est-à-dire signer une demande pour autrui, car cet acte relève exclusivement de la profession d'avocat. De plus, la Cour en vient à la conclusion que les dispositions contenues dans la *Loi sur la Régie du logement* portant sur la représentation ne s'appliquaient qu'à l'égard des actes posés devant le Tribunal[9]. Or, des milliers de demandes en justice toujours pendantes devant la Régie ont été introduites avant que ne soit connue la décision de la Cour dans ces deux jugements. Ces demandes devaient-elles être déclarées nulles ?

La réponse à cette interrogation est venue quelques mois plus tard dans une décision rendue par la Régie du logement dans l'affaire *Simard* c. *Courcy*[10]. Le régisseur saisi du dossier en arriva à la conclusion qu'une demande en justice déposée illégalement ne pouvait être considérée comme nulle car telle n'était pas l'intention du législateur en édictant les règles d'exclusivité des actes posés par les avocats. Pour corriger l'irrégularité, le tribunal a permis au véritable demandeur de ratifier la demande, c'est-à-dire de faire sienne la demande introduite par une personne qui n'en détenait pas le pouvoir. Cette procédure a été par la suite confirmée par la Cour supérieure dans l'affaire *Quenneville* c. *Villa Fleurie*[11]. Ces décisions ont été ultérieurement suivies à maintes reprises par le Tribunal.

L'expertise de la Régie du logement en matière de fixation de loyer

Un autre jugement a fait l'objet d'une attention particulière en 2005. Il s'agit du jugement rendu par la Cour supérieure dans l'affaire *Blanchard* c. *Régie du logement*[12]. Il s'agissait d'une requête en révision judiciaire d'une décision du banc de révision de la Régie du logement. Dans cette affaire, il s'agissait de déterminer si la Régie avait rendu une décision manifestement déraisonnable lorsqu'elle avait fixé le loyer d'un logement transmis par succession qui ne l'avait pas invoquée à la première occasion.

La Cour supérieure a conclu que les membres du tribunal de la Régie du logement détiennent l'expertise sur les questions relatives à la fixation de loyer et que, par conséquent, elle doit faire preuve d'une grande déférence en semblables matières. Or, en l'espèce, la décision n'était aucunement entachée d'une erreur manifestement déraisonnable justifiant la Cour supérieure d'intervenir.

---

7 *Harvey c. Guerreiro*, [2005] J.L. 178 (C.Q.).
8 *Appartements Tour Stanley c. Emberley*, [2004] J.L. 147 (C.Q.).
9 Les dispositions en cause sont l'article 72 et 74 de la *Loi sur la Régie du logement*, L.R.Q., c. R-8.1.
10 *Simard c. Courcy*, R.L. Québec 18-021230-013T-050418, le 14 septembre 2005, r. J. Barakatt.
11 *Quenneville c. Villa Fleurie*, C.S. Terrebonne 700-17-002920-055, le 21 octobre 2005, j. J.R. Fournier.
12 *Blanchard c. Régie du logement*, [2005] J.L. 321 (C.S.).

Annexe 1

LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- *Loi sur la Régie du logement*, L.R.Q., c. R-8.1
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, dans *Loi de 1982 sur le Canada* (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25
- *Loi sur les commissions d'enquête*, L.R.Q., c. C-37
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1
- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P-39.1
- *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, L.R.Q. (1985), c. B-3
- *Loi sur le Barreau*, L.R.Q., c. B-1
- *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3
- *Loi sur la qualité de l'environnement*, L.R.Q., c. Q-2
- *Loi sur la sécurité dans les édifices publics*, L.R.Q., c. S-3
- *Loi sur le tabac*, L.R.Q., c.T-0.01
- *Loi sur la Société d'habitation du Québec*, L.R.Q., c. S-8
- *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* (1990) G.O. II, 3507
- *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique* (2001) G.O. II, 3023
- *Loi sur le bâtiment*, L.R.Q., c. B-1.1
- Décret concernant le Code de construction, B-1.1, r.0.01.01, (2000) G.O. II, 5418 et 5699
- *Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment*, B-1.1, r .0.01, 1995 G.O. II, 1497
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- *Loi sur la fonction publique*, L.R.Q., chapitre F-3.1.1

Règlements en vertu de la *Loi sur la Régie du logement*

L.R.Q., c. R-8.1

Règlements adoptés en vertu de R-8.1 de la *Loi sur la Régie du logement* :

- R-8.1, r.0.2

  Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

  D. 1200-2002, 2002 G.O. 2, 7350

- R-8.1, r.1.01

  Règlement sur les critères de fixation de loyer

  D. 738-85, 1985 G.O. 2, 2305

- R-8.1, r.1.02

  Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire

  D. 907-96, 1996 G.O. 2, 4855

- R-8.1, r.2.1

  Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs

  D. 299-98, 1998 G.O. 2, 1787

- R-8.1, r.5

  Règlement sur la procédure devant la Régie du logement

  Décision, 92-11-23, 1992 G.O. 2, 6935

- R-8.1, r.5.1

  Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement

  D. 300-98, 1998 G.O. 2, 1791

- R-8.1, r.6

  Tarif des frais exigibles par la Régie du logement

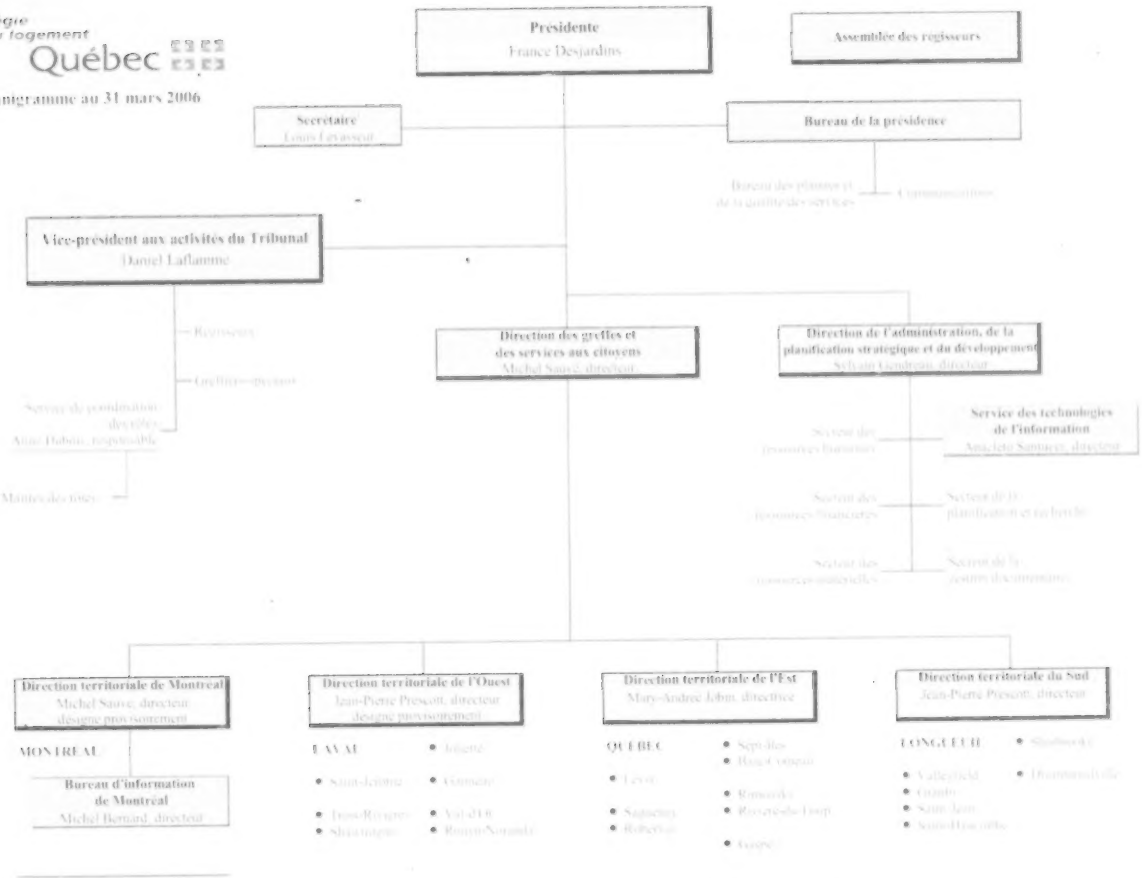
  D. 519-97, 1997 G.O. 2, 2391

Annexe 2

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU 31 MARS 2006

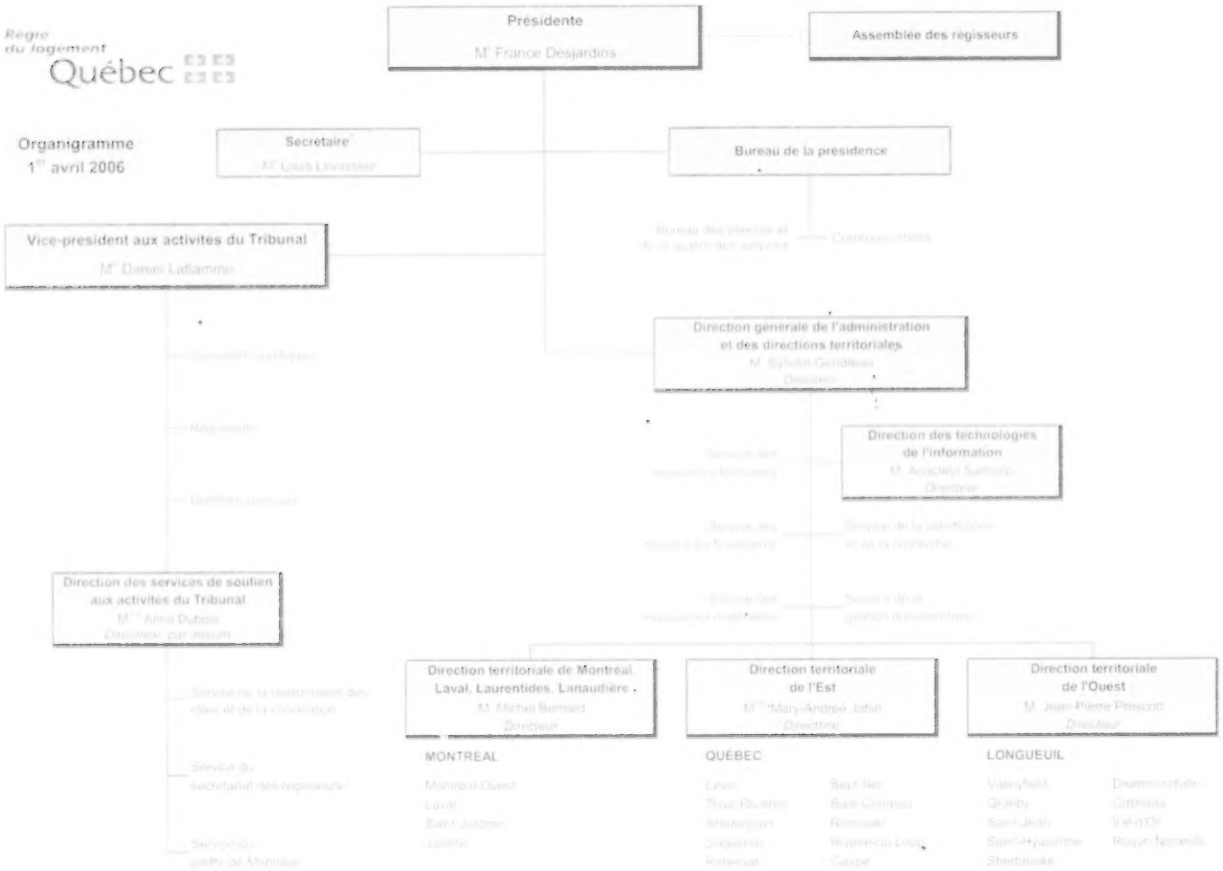
Régie du logement Québec

Organigramme au 31 mars 2006



[1] Le secrétaire est notamment responsable de l'éthique et de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et sur la protection des renseignements personnels.

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU 1er AVRIL 2006



Le secrétaire est notamment responsable de l'atteinte et de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Annexe 3

LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX 2005-2006

Régisseurs

Barakatt, Jocelyn
Bégin, Marc
Bernard, Gérald[3]
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine[3]
Boucher, Linda[6]
Champigny, Francine[3]
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[3]
De Palma, Luce
Desjardins, France[1 et 3]
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle[3]
Foucault, Lyne
Gagnon, Pierre C.
Gagnon-Trudel, Johanne[4]
Gascon, Jocelyne
Giroux, Johanne
Gravel, Jocelyne
Harvey, Luc
Hurlet, Jean-Pierre[5]
Jodoin, Francine[3]
Joly, Gilles[3]
Laflamme, Daniel[2 et 3]
Lavigne, Marc[5]
Mercier, Dina
Moffatt, Éric Luc
Morin, Anne
Nobile, Rosario
Novello, Claudine
Thérien, Pierre[3]

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Brassard, Pierre
Chartrand, Ginette
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle
Landry, Jean-Yves
Poitras, Marie

1. Présidente
2. Vice-président
3. Membre du bureau de révision
4. Fin de mandat le 4 mai 2005
5. Fin de mandat le 25 avril 2006
6. Entrée en fonction le 25 avril 2005

Annexe 4

LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT ET DES AUTRES LOCALITÉS OÙ ELLE SIÈGE

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE
1680, boul. Saint-Joseph, 2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ
96, montée Sandy Beach
Bureau 1.05, 1er étage
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY
77, rue Principale, bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE
450, rue Saint-Louis
Rez-de-chaussée, RC-11
Joliette (Québec) J6E 2Y8

LAVAL
2800, boul. Saint-Martin Ouest
3e étage, bureau 3.10
Laval (Québec) H7T 2S9

LÉVIS
5130, boul. de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Village olympique
Village olympique
Pyramide Ouest (D)
Rez-de-chaussée, bureau 2161
Montréal (Québec) H1T 3X1

MONTRÉAL – Centre-ville
AUDIENCES
1425, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 1T7

QUÉBEC
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau 120
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Rez-de-chaussée, bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP
33, rue de la Cour
Bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3J1

ROBERVAL
755, boul. Saint-Joseph,
2e étage, bureau 2.13-A
Roberval (Québec) G8H 2L4

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

SAGUENAY
Arrondissement Jonquière
3950, boul. Harvey
Rez-de-chaussée, bureau 10
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE
600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

SAINT-JEAN
109, rue Saint-Charles
Bureau RC-13
Saint-Jean (Québec) J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME
500, boul. des Laurentides
Bureau 1503 A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8

SEPT-ÎLES
456, rue Arnaud, bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN
212, 6e Rue, bureau RC-02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE
202, rue Wellington Nord
Bureau 1.03
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

TROIS-RIVIÈRES
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR
400, boul. Lamaque
Bureau RC-02
Val-d'Or (Québec) J9P 3L4

Autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information :

MATANE
349, rue Saint-Jérôme
Édifice Bon Pasteur
Matane (Québec) G4W 3A8

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
795, avenue du Palais
Saint-Joseph de Beauce (Québec) G0S 2V0

THETFORD-MINES
693, rue Saint-Alphonse Ouest
Thetford-Mines (Québec) G6G 3X3

Villes et localités où la Régie a également tenu des audiences en 2005-2006 :

Akulivik
Alma
Chibougamau
Dolbeau
Îles-de-la Madeleine
Inukjuak
Ivujivik
Kangiqsualujjuaq
Kangigsujuaq
Kangirsuk
Kuujjuaq
Kuujjuarapik
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Povungnituk
Quaqtaq
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Salluit
Sorel
Thetford-Mines
Umiujaq
Victoriaville

ADRESSE DU SITE INTERNET DE LA RÉGIE DU LOGEMENT :
http://www.rdl.gouv.qc.ca

Régions de Montréal, Laval et Longueuil :
514 873-BAIL (2245)

Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

Annexe 5

Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un nouveau Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Comme il l'a expressément mentionné dans son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions.

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant responsable à l'éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.

2. Le membre du personnel nommé suivant la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).

3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.

4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige.

Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts.

Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement.

   Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux.

   Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.

   Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II
DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III
DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

Annexe 6

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement
(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6°)

SECTION I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.

2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II
DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.

4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.

5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.

8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.

10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.

11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.

13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III
DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la *Loi sur la Régie du logement*.

SECTION IV
DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement édicté par le décret n° 1660-85 du 5 juin1985.

23. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication dans la *Gazette officielle du Québec*.

Achevé d'imprimer, en octobre 2006
sur les presses de Imprimerie Vitray
à Québec